

**HUBUNGAN ANTARA KOMPETENSI PUSTAKAWAN  
DAN KUALITAS LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN  
ISI SURAKARTA**

**LAPORAN PENELITIAN PEMULA**



Oleh:  
**Sundari Juni Astutik, S.IPust.**  
NIP. 196706011993032001

**Dibiayai DIPA ISI Surakarta  
Sesuai dengan Surat Perjanjian Penugasan Pelaksanaan  
Program Penelitian Pemula Tahun Anggaran 2019  
Nomor: 6847/IT6.1/LT/2019 tanggal 02 Mei 2019**

**INSTITUT SENI INDONESIA SURAKARTA  
OKTOBER 2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

### Judul Penelitian

: Hubungan Antara Kompetensi Pustakawan Dan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta

### Pengusul :

a. Nama Lengkap : Sundari Juni Astutik, S.IPust.  
b. NIP : 196706011993032001  
c. Jabatan Fungsional : Pustakawan Pertama/ IIIB  
d. Jabatan struktural : -  
e. Fakultas/ Jurusan : UPT. Perpustakaan  
f. Alamat Institusi : ISI Surakarta, Jl. Ki Hajar Dewantoro No.19 Ketingan  
Jebres Surakarta  
g. Telp/ Faks/ E-mail : 0856-4245-8256/ tutik.juni@gmail.com

Lama Penelitian Keseluruhan : 6 bulan

Pembiayaan DIPA : Rp. 10.000.000,- (Sembilan Juta Rupiah)

Surakarta, 29 Oktober 2019

Mengetahui,  
Kepala UPT Perpustakaan

Nyono, S.Sos  
NIP.197302062005011001

Peneliti,

Sundari Juni Astutik, S.IPust.  
NIP. 196706011993032001

Mengetahui,  
Ketua LP2MP3M ISI Surakarta

Dr. Slamet, M.Hum.  
NIP. 196705271993031002

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
ABSTRAK.....	1
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Luaran Penelitian .....	4
F. Hipotesis.....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	5
A. Tinjauan Pustaka .....	5
B. Landasan Teori .....	7
1. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	7
2. Kompetensi Pustakawan.....	8
3. Kualitas Layanan / Service Quality .....	15
III. METODOLOGI PENELITIAN .....	17
A. Jenis Penelitian .....	17
B. Populasi dan Sampel.....	17
C. Metode Pengumpulam Data .....	17
D. Instrumen Penelitian .....	18
E. Variabel Penelitian .....	18
F. Metodologi Pengumpulan Data .....	21
G. Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
IV. GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN .....	28
A. Gambaran Umum Perpustakaan ISI Surakarta .....	28
1. Sejarah Singkat .....	28
2. Visi dan Misi .....	28

3. Tujuan .....	29
4. Struktur Organisasi .....	29
5. SUMBER Daya Manusia .....	30
6. Gedung / Ruangan .....	31
7. Sumber Dana .....	31
8. Koleksi .....	31
B. Hasil Penelitian .....	32
1. Karakteristik Responden .....	32
2. Deskriptif Variabel Penelitian .....	35
C. Pembahasan .....	43
1. Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas .....	43
2. Analisis Data .....	45
V. PENUTUP .....	50
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN .....	54

## ABSTRAK

Hubungan Antara Kompetensi Pustakawan Dan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui tingkat kompetensi pustakawan di Perpustakaan ISI Surakarta 2) Mengetahui tingkat kualitas layanan di Perpustakaan ISI Surakarta dan 3) Mengetahui hubungan antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan di Perpustakaan ISI Surakarta. 4) Untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan di Perpustakaan ISI Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pustakawan di Perpustakaan ISI Surakarta. Penelitian ini merupakan penelitian populasi karena jumlah populasinya hanya 12 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan analisis deskriptif menggunakan *mean* dan *grand mean* diketahui bahwa : 1) Variabel Kompetensi Pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta, memperoleh nilai *grand mean* 4,179. Nilai tersebut berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 yang menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan berada pada tingkat yang tinggi. 2) Variabel Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan memperoleh nilai *grand mean* 4.248 Nilai tersebut berada pada rentang skala 4,20 - 5,00 yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berada pada tingkat yang sangat tinggi. Berdasarkan hasil uji korelasi data bahwa terdapat hubungan yang positif dan kuat antara kompetensi pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan dengan kualitas layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi profesional dan kompetensi personal berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan. Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,703 atau 70,3% yang artinya bahwa pengaruh variabel independen yaitu variabel kompetensi profesional dan kompetensi personal terhadap Kualitas Layanan sebesar 70,3% sedangkan sisanya sebesar 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kompetensi Pustakawan, Kualitas Layanan, Mutu Layanan, *Service Quality*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang atas segala berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan sehingga Penelitian Pemula dengan judul “Hubungan Antara Kompetensi Pustakawan Dan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta” dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terimakasih kepada LPPMPP ISI Surakarta yang telah mendanai kegiatan Penelitian Pemula sehingga penelitian ini dapat terlaksana.

Selain itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada lembaga yang membantu menyupport data berkait penelitian kami, Kepala UPT Perpustakaan ISI Surakarta dan para narasumber yang sangat membantu proses penelitian ini.

Penulis telah menyelesaikan laporan penelitian ini, namun sebagai manusia, penulis menyadari akan keterbatasan dan kekhilafan serta kesalahan, untuk itu penulis memohon maaf sebesar-besarnya, dan oleh karena itu saran dan kritik untuk penelitian ini sangat penulis nantikan

Surakarta, 29 Oktober 2019

Penulis,

**Sundari Juni Astutik, S.IPust**  
NIP. 196706011993032001

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman saat ini ditandai dengan terjadinya perubahan yang sangat cepat, perubahan dalam segala bidang kehidupan masyarakat. Perpustakaan sebagai lembaga yang berorientasi melayani masyarakat penggunaanya harus tanggap dengan perubahan itu jika tidak ingin ditinggalkan. Perpustakaan harus cepat beradaptasi dengan perkembangan yang terjadi bukannya mengisolasi diri dalam dunianya. Setiap perpustakaan memiliki tanggungjawab dengan tuntunan profesionalisme pengelolaan guna menjawab perkembangan zaman dan merespon serta berusaha memenuhi kebutuhan pemakai yang selalu berkembang, Suwarno (2010:45).

Perpustakaan juga merupakan sebuah organisasi yang memiliki pustakawan, kemudian diorganisir dengan harapan bisa mencapai tujuannya. Tujuan utama dari berdirinya perpustakaan adalah menyediakan akses informasi kepada pemustaka. Pelayanan yang diberikan perpustakaan adalah pelayanan yang bersifat *nonprofit oriented*, artinya perpustakaan tidak bertujuan memperoleh keuntungan komersial atas pelayanan yang diberikan tersebut, Purwono (2013:140). Meskipun pelayanannya bersifat *nonprofit oriented*, perpustakaan harus mampu memberikan pelayanan informasi yang baik kepada pemustakanya. Perpustakaan diharapkan bisa turut mendukung amanat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yaitu mencerdaskan kehidupan Bangsa.

Untuk mewujudkan pelayanan prima di perpustakaan, setidaknya perpustakaan perlu memperhatikan dua aspek, yaitu *functional quality* dan *technical quality*. *Functional quality* merupakan aspek yang berkaitan dengan kelengkapan dan kebaruan koleksi, dan *technical quality* merupakan aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia, fasilitas dan kemampuan pelayanan terhadap pemustaka. Sumber daya yang dimiliki perpustakaan yang satu dengan yang lain berbeda. Ada perpustakaan yang mampu menyediakan fasilitas berbasis teknologi canggih untuk mendukung pelayanannya, namun ada juga perpustakaan yang hanya mampu memberikan pelayanan manual tanpa mengandalkan teknologi canggih, Suhartika (2004:12). Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan tidak sepenuhnya bergantung pada kecanggihan fasilitas saja, melainkan juga pada seberapa

mampu sebuah perpustakaan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk mendukung pelayanan.

Pelayanan seringkali menjadi tolok ukur pemustaka dalam menilai kualitas perpustakaan, karena pada bagian tersebut pustakawan langsung berinteraksi dengan pemustaka, Akli (2012:13). Pustakawan sebagai orang yang bertanggung jawab atas terlaksananya pelayanan harus mengetahui hal tersebut. Pelayanan yang diberikan pustakawan berbanding lurus dengan kepuasan pemustaka. Oleh karena itu jika ingin meningkatkan kepuasan pemustaka, maka syarat mutlak nya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kenyataannya, seringkali pemustaka mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal, dibuktikan dengan salah satu hasil penelitian yang menyatakan bahwa keakuratan pustakawan dalam memberikan pelayanan hanya 45%, Rapph (2008:3). Meskipun penelitian tersebut dilakukan hanya pada bagian pelayanan referensi, tetapi hal tersebut tetap membuat pemustaka kecewa dan tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Jika permasalahan yang demikian tidak ditindaklanjuti, maka perpustakaan akan sulit mencapai tujuannya, Purwono (2013:140).

Permasalahan yang dihadapi pemustaka dalam mengakses informasi di perpustakaan relatif sama, hanya saja karena pengetahuan di antarapustakawan yang berbeda-beda, maka penanganannya pun *relative* berbeda-beda sehingga pemustaka merasa tidak puas akan pelayanan tersebut, Rodin (2013:44).

Berdasarkan data kepegawaian Perpustakaan ISI Surakarta, diketahui bahwa jenjang pendidikan pustakawan berbeda-beda. Dari ke-13 pustakawan, 2 pustakawan yang berlatar belakang pendidikan S2 bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 1 pustakawan yang berlatar belakang pendidikan S2 bidang Ilmu Komunikasi, 8 pustakawan yang berlatar belakang pendidikan S1 bidang Ilmu Perpustakaan, 1 pustakawan yang berlatar belakang pendidikan D2 bidang Ilmu Perpustakaan, dan 1 pustakawan yang berlatar belakang pendidikan S1 bidang Seni.

Secara umum kompetensi yang harus dimiliki oleh sebuah profesi, termasuk pustakawan adalah kompetensi profesional dan kompetensi personal, Purwono (2013:108). Kompetensi profesional berkaitan yaitu berkenaan dengan penguasaan teknis dan detail bidang kepustakawanan, sedangkan kompetensi personal berkaitan dengan kemampuan dalam berpikir strategis dalam merumuskan kebijakan, wawasan masa depan, perencanaan strategis, manajerial, dan kemampuan berkomunikasi. Kedua kompetensi tersebut wajib dimiliki pustakawan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada



pemustaka. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 83 Tahun 2012 (SKKNI) merupakan salah satu instrumen untuk mengukur kompetensi pustakawan yang disusun Kementerian Tenaga Kerja RI dan Perpustakaan Nasional RI. Standar tersebut bisa digunakan sebagai instrumen untuk mengukur kompetensi pustakawan secara umum. Namun kenyataannya, berdasarkan laporan perpustakaan tahun 2018, diketahui bahwa dari ke-13 pustakawan, baru tujuh pustakawan yang sudah mengikuti uji kompetensi di Perpustakaan Nasional. Padahal, kompetensi merupakan pondasi yang harus dibangun untuk meningkatkan kinerja pustakawan dalam menyediakan pelayanan informasi yang baik kepada pemustaka, Purwono (2013:107-108).

Perpustakaan ISI Surakarta seharusnya mendorong pustakawannya untuk mengikuti uji kompetensi, karena dengan adanya pustakawan yang kompeten diharapkan mampu memberikan pelayanan informasi yang maksimal kepada pemustakanya. Pustakawan di perpustakaan yang belum mengikuti uji kompetensi dikhawatirkan tidak mampu memberikan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan paparan mengenai kompetensi pustakawan dan kualitas layanan di Perpustakaan ISI Surakarta di atas, sudah sewajarnya kualitas layanan meningkat meskipun kompetensi pustakawan terdapat indikasi mengenai adanya *gap*/jenjang kompetensi di antara pustakawan. Namun dari pengamatan sementara peneliti menunjukkan bahwa pustakawan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta memiliki kompetensi yang masih rendah. Hal tersebut menunjukkan adanya kejanggalan bahwa kompetensi pustakawan berhubungan positif dengan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab ketimpangan antara teori dan kondisi di lapangan tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi terhadap kompetensi pustakawan dan kualitas layanan pustakawan, agar UPT Perpustakaan ISI Surakarta mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pemustakanya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kompetensi pustakawan di Perpustakaan ISI Surakarta?
2. Bagaimanakah tingkat kualitas layanan di Perpustakaan ISI Surakarta?
3. Bagaimanakah hubungan antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan di Perpustakaan ISI Surakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Peneliti memiliki tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kompetensi pustakawan di Perpustakaan ISI Surakarta.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan pustakawan di Perpustakaan ISI Surakarta.
3. Untuk mengetahui hubungan antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan pustakawan di Perpustakaan ISI Surakarta.
4. Untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan di Perpustakaan ISI Surakarta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca, diantaranya:

1. Sebagai bahan evaluasi pustakawan untuk meningkatkan kompetensi pustakawan di Perpustakaan ISI Surakarta.
2. Sebagai bahan evaluasi pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan pustakawan di Perpustakaan ISI Surakarta.
3. Sebagai bahan evaluasi mengenai hubungan antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan pustakawan di Perpustakaan ISI Surakarta.

#### **E. Luaran Penelitian**

Dalam penelitian hubungan antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan di Perpustakaan ISI Surakarta menghasilkan luaran berupa:

1. Naskah publikasi, artikel jurnal ilmiah yang dipublikasikan.
2. Hasil penelitian dibuat makalah dan dipresentasikan dalam seminar.
3. HKI

#### **F. Hipotesis**

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ): Terdapat hubungan yang positif antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan Perpustakaan ISI Surakarta.
2. Hipotesis nol ( $H_o$ ): Tidak terdapat hubungan yang positif antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan Perpustakaan ISI Surakarta.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

Beberapa literatur terdahulu mengenai hubungan antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan. Di bawah ini adalah beberapa literatur yang hampir memiliki kesamaan dengan penelitian ini:

Penelitian yang pertama oleh Puti Asmarani dengan judul “Kompetensi Pustakawan Dalam Penyediaan Informasi Yang Efektif Bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Al Azhar Indonesia” tahun 2015. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi pustakawan dalam penyediaan informasi yang efektif bagi pemustaka. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner. Selanjutnya, teknik analisis datanya menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan software SPSS version 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kompetensi pustakawan memiliki nilai 3,36 dan penyediaan informasi yang efektif bagi pemustaka memiliki nilai 3,23. Kedua nilai ini berada pada skala interval 3,25- 4,00 yang berarti sangat tinggi dan 2,50-3,24 yang berarti tinggi. Hal yang membuat kompetensi pustakawan berpengaruh karena pustakawan sudah mengelompokkan dan menyaring informasi sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka. Sedangkan dalam penyediaan informasi yang efektif bagi pemustaka karena pemustaka sadar dan dapat bertanggungjawab dalam menggunakan informasi yang dicari dan sudah sesuai dengan yang diinginkan. Sehingga kompetensi pustakawan dalam penyediaan informasi yang efektif bagi pemustaka mempunyai pengaruh dan hubungan yang kuat.

Penelitian kedua dilakukan oleh Amaludin Zaihal, dkk. Tahun 2017. Dengan judul “Hubungan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Pustakawan Universitas Negeri Makassar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; (1) Untuk mengetahui kompetensi Pustakawan Universitas Negeri Makassar (2) Untuk Mengetahui peningkatan mutu kompetensi kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UNM (3) Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara pelatihan kompetensi pustakawan terhadap mutu Pustakawan Universitas Negeri Makassar. Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif

kuantitatif. Penelitian deskriptif suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menentukan, menganalisa dan mengklasifikasi dengan survey, angket, studi kasus atau dengan observasi sehingga bermanfaat bagi kompetensi pustakawan serta dapat diterapkan pada berbagai macam masalah. Deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Pendekatan deskriptif kuantitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran hubungan antara pelatihan kompetensi pustakawan terhadap peningkatan mutu pustakawan Universitas Negeri Makassar. Dalam penelitian ini dilakukan pelatihan kompetensi pustakawan selama tiga (3) hari berturut-turut. Pustakawan dapat dikatakan kompeten jika memiliki kompetensi dan kinerja yang baik dan memenuhi standar seperti dalam UU No. 43 Tahun 2007 pasal 29 tentang perpustakaan. Pada Distribusi Frekuensi dan Persentase Nilai Uji Kompetensi umum pustakawan menunjukkan bahwa dari terjadi peningkatan nilai uji kompetensi pustakawan yang berada pada kategori tinggi dari 34 peserta yang memperoleh presentase 47,05 % pada pra tes dan peserta mengalami peningkatan nilai uji kompetensi pustakawan yang signifikan menjadi 67,65 % pada post tes. Sedangkan pada kategori sangat tinggi dari 5,9% pada pra tes menjadi presentase 11,76% pada post tes.

Penelitian yang ketiga yaitu oleh Diyah Kartikasari pada tahun 2012. Dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kinerja Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kompetensi pustakawan dengan kinerja perpustakaan. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kompetensi pustakawan dengan indikator kompetensi profesional dan kompetensi individual, dari indikator tersebut terdapat sub indikator yang menjadi ukuran kompetensi pustakawan yaitu terampil, kreatif, cerdas, tanggap, luwes, komunikasi dan suka melayani, ramah dan simpatik. Sedangkan Variabel terikatnya (Y) adalah kinerja perpustakaan dengan indikator penemuan kembali dokumen, peminjaman dokumen, pertanyaan dan layanan referensi dan penelusuran informasi. Metode yang digunakan metode survei yaitu metode kuantitatif yang di dukung dengan analisis deskriptif. Populasinya adalah mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik sampling insidental, dengan jumlah sampel 97. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, studi pustaka dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 97 responden sebanyak 48,5% atau sebanyak 47 responden menyatakan bahwa pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang mempunyai kompetensi di bidangnya dan sebanyak 47,4% atau 46



responden menyatakan bahwa kinerja perpustakaan masih kurang. Uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kompetensi pustakawan dengan kinerja perpustakaan. Sedangkan hasil hipotesis menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $8,366 > 1,661$ , artinya bahwa kompetensi pustakawan berpengaruh terhadap kinerja perpustakaan.

Dari ketiga penelitian di atas terdapat satu kesamaan yaitu pada obyek penelitiannya yaitu kompetensi. Namun yang menjadikan penelitian ini berbeda dari sebelumnya adalah variabel dependennya yaitu kualitas layanan. Peneliti ingin mengetahui hubungan antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta. Dengan demikian penelitian ini menurut hemat peneliti masih sangat relevan karena kompetensi pustakawan adalah salah satu aspek penting dalam menunjang pelayanan prima. Penelitian ini diharapkan bisa memberi masukan yang berarti guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

## **B. Landasan Teori**

Perpustakaan ISI Surakarta adalah salah satu perpustakaan perguruan tinggi seni yang ada di Indonesia. Perpustakaan ISI Surakarta berupaya meningkatkan prestasi dan pelayanannya dengan menjaga koordinasi di antara para pustakawan melalui kegiatan rapat rutin, seminar, pelatihan, serta menyediakan dukungan teknologi informasi yang memadai untuk menunjang hubungan antar pustakawan.

### **1. Perpustakaan Perguruan Tinggi**

#### **a. Definisi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi dengan tujuan untuk membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya, Sulistyio Basuki (1993:51). Perpustakaan perguruan tinggi disediakan sebagai sarana pendukung bagi seluruh sivitas akademika, yaitu mahasiswa, dosen, dan karyawan, Stevenson (2006:1).

Selain istilah perpustakaan perguruan tinggi, terdapat juga istilah perpustakaan perguruan tinggi khusus (*academic-special library*), Mortimer (2007:3). Perpustakaan perguruan tinggi umum secara definisi sudah disebutkan dalam paragraf di atas, sedangkan definisi dari perpustakaan perguruan tinggi khusus adalah perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki koleksi pada subyek yang terbatas, misal perpustakaan perguruan tinggi kesehatan. Namun, dalam



konteks Indonesia perpustakaan tinggi khusus tidak banyak dibahas, terutama dalam peraturan dan perundang-undangan RI yang membahas tentang perpustakaan.

Secara umum, terdapat 3 elemen penting dalam penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi, yaitu: pustakawan, pengajar, dan mahasiswa, Sulistyio Basuki (1993:51). Artinya penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi akan berlangsung dengan optimal jika ketiga personil tersebut mampu berkoordinasi dan berkolaborasi dengan baik.

b. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia memiliki tujuan untuk mendukung tercapainya tridharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Sulistyio Basuki (1993:52) mengatakan bahwa tujuan berdirinya perpustakaan perguruan tinggi adalah:

- 1) Memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi;
- 2) Menyediakan bahan perpustakaan rujukan pada semua tingkat akademis;
- 3) Menyediakan ruangan belajar untuk pustakawan;
- 4) Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pustakawan; dan
- 5) Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tapi juga lingkungan lembaga industri lokal.

Mengingat pentingnya peran perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia, maka sangat perlu bagi perpustakaan untuk meningkatkan mutu dan layanannya.

## **2. Kompetensi Pustakawan**

a. Definisi Kompetensi Pustakawan

Kompetensi adalah total dari kemampuan dan daya dukung yang secara riil dimiliki oleh seseorang. Dengan kompetensi tersebut, maka seseorang tersebut bisa merealisasikan kehendak-kehendaknya. Untuk memperbaiki kinerja, kompetensi adalah syarat mutlak yang harus ditingkatkan, Purwono (2013:107-108). Kompetensi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kompetensi pustakawan. Dalam UU No. 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 8 disebutkan bahwa kompetensi pustakawan yang dimaksud merupakan kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan.

PP No. 24 Tahun 2014 pasal 34 ayat 1 menyebutkan bahwa pustakawan harus memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal. Dalam penelitian ini

kompetensi profesional dan kompetensi personal akan dijadikan indikator pengukuran kompetensi pustakawan. Penjelasan mengenai kompetensi profesional dan kompetensi personal akan diuraikan dalam penjelasan di bawah ini.

#### b. Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional merupakan kompetensi yang bersifat *scientific achievement*, yaitu berkenaan dengan penguasaan teknis dan detail bidang kepustakawanan. Kompetensi profesional ini biasanya didapatkan dengan pendidikan atau pelatihan kepustakawanan. Dalam PP No. 24 Tahun 2014 pasal 34 ayat 2 disebutkan bahwa kompetensi profesional mencakup aspek pengetahuan, keahlian dan sikap kerja. Dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) ketiga aspek tersebut diwujudkan dalam beberapa kelompok kompetensi, yaitu kompetensi umum, kompetensi inti, dan kompetensi khusus, Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia (2012:11). Di bawah ini adalah penjabaran dari masing-masing kompetensi profesional yang harus dimiliki oleh pustakawan menurut Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia (34-94):

##### 1. Kompetensi Umum

- a) Mengoperasikan Komputer Tingkat Dasar. Pustakawan setidaknya mampu menguasai pengoperasian program aplikasi dasar office dan mengelola file serta folder yang ada di dalam komputer.
- b) Menyusun Rencana Kerja Perpustakaan. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan materi rencana kerja perpustakaan dan membuat rencana kerja perpustakaan.
- c) Membuat Laporan Kerja Perpustakaan. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan materi laporan kerja perpustakaan dan membuat laporan kerja perpustakaan.

##### 2. Kompetensi Inti

- a) Melakukan Seleksi Bahan Pustaka. Pustakawan setidaknya mampu melakukan identifikasi kebutuhan pemustaka, menentukan alat seleksi, dan melakukan seleksi bahan perpustakaan.
- b) Melakukan Pengadaan Bahan Pustaka. Pustakawan setidaknya mampu membuat rencana pengadaan bahan perpustakaan, melakukan pengadaan bahan perpustakaan, dan membuat laporan pengadaan bahan perpustakaan.

- c) Melakukan Pengatalogan Deskriptif. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan pengatalogan deskriptif bahan perpustakaan, melakukan pengatalogan deskriptif bahan perpustakaan, dan melakukan verifikasi pengatalogan deskriptif bahan perpustakaan.
- d) Melakukan Pengatalogan Subyek. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan pengatalogan subyek bahan perpustakaan, menentukan subyek bahan perpustakaan, menggunakan pedoman/standar tajuk subyek verbal (Daftar Tajuk Subyek Perpustakaan Nasional atau daftar tajuk subyek lainnya), menggunakan skema klasifikasi (DDC, UDC dan/atau skema klasifikasi lainnya), dan melakukan verifikasi pengatalogan subyek.
- e) Melakukan Perawatan Bahan Perpustakaan. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan perawatan bahan perpustakaan, melakukan perawatan bahan perpustakaan, dan membuat laporan perawatan bahan perpustakaan.
- f) Melakukan Layanan Sirkulasi. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan layanan sirkulasi, melakukan layanan peminjaman koleksi, melakukan layanan pengembalian koleksi, dan menyusun laporan sirkulasi.
- g) Melakukan Layanan Referensi. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan layanan referensi, melakukan layanan referensi, dan membuat laporan layanan referensi.
- h) Melakukan Penelusuran Informasi Sederhana. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan penelusuran informasi sederhana, melakukan penelusuran informasi sederhana, dan membuat laporan penelusuran informasi sederhana.
- i) Melakukan Promosi Perpustakaan. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan promosi perpustakaan, melakukan promosi perpustakaan, melakukan evaluasi promosi perpustakaan, dan membuat laporan promosi perpustakaan.
- j) Melakukan Kegiatan Literasi Informasi. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan kegiatan literasi informasi, melakukan kegiatan literasi informasi, melakukan evaluasi kegiatan literasi informasi, dan menyusun laporan pelaksanaan kegiatan literasi informasi.
- k) Memanfaatkan Jaringan Internet untuk Layanan Perpustakaan. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan sarana jaringan internet untuk layanan perpustakaan, mengakses jaringan internet untuk layanan perpustakaan,

memanfaatkan fasilitas e-mail untuk layanan perpustakaan, dan memanfaatkan situs jejaring sosial dalam jaringan internet untuk berbagi informasi.

### 3. Kompetensi Khusus

- a) Merancang Tata Ruang dan Perabot Perpustakaan. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan rancangan tata ruang dan perabot perpustakaan, membuat rancangan tata ruang dan perabot perpustakaan, dan melakukan evaluasi rancangan tata ruang dan perabot perpustakaan.
- b) Melakukan Perbaikan Bahan Perpustakaan. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan perbaikan bahan perpustakaan, melakukan perbaikan bahan perpustakaan, dan membuat laporan perbaikan bahan perpustakaan.
- c) Membuat Literatur Sekunder. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan bahan literatur sekunder, membuat literatur sekunder, dan melakukan pengemasan literatur sekunder.
- d) Melakukan Penelusuran Informasi Kompleks. Pustakawan setidaknya mampu menyiapkan penelusuran informasi kompleks, melakukan penelusuran informasi dari koleksi tercetak maupun terekam, dan melakukan penelusuran informasi mutakhir dan terseleksi dari internet dan pangkalan data terpasang (*online database*).
- e) Melakukan Kajian Perpustakaan. Pustakawan setidaknya mampu membuat rencana kajian bidang perpustakaan, melaksanakan kajian bidang perpustakaan, dan membuat laporan kajian bidang perpustakaan.
- f) Membuat Karya Tulis Ilmiah. Pustakawan setidaknya mampu membuat rancangan karya tulis ilmiah, menyusun karya tulis ilmiah, dan menginformasikan karya tulis ilmiah.

Selain ketiga jenis kompetensi di atas, masih ada lagi kompetensi kunci. Kompetensi kunci adalah sikap kerja yang harus dimiliki pustakawan untuk mencapai unjuk kerja yang dipersyaratkan dalam melaksanakan kompetensi umum, inti dan khusus.

Meskipun dalam praktiknya pustakawan bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing, namun disebutkan dalam UU No. 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 8 bahwa kompetensi pustakawan didapatkan melalui pendidikan dan pelatihan. Sehingga masing-masing indikator kompetensi pustakawan yang terdapat dalam SKKNI di atas seharusnya sudah dimiliki oleh setiap pustakawan.



#### 4. Kompetensi Personal

Kompetensi personal merupakan kompetensi yang bersifat *psychological achievement*, yaitu berkenaan dengan kemampuan pustakawan dalam berpikir strategis dalam merumuskan kebijakan, wawasan masa depan, perencanaan strategis, manajerial, dan kemampuan berkomunikasi, Purwono (2013:108). Kompetensi ini lebih bersifat personal, artinya tertanam dalam diri masing-masing orang sehingga relatif lebih susah untuk dipelajari. Dalam PP No. 24 Tahun 2014 pasal 34 ayat 3 disebutkan bahwa kompetensi personal mencakup aspek kepribadian dan interaksi social.

##### a) Kepribadian

Kepribadian dikenal sebagai sesuatu yang baik atau tidak baik yang akan direspon secara positif atau negatif oleh orang-orang yang terlibat dalam kontak, Purwono (2013:103). Untuk menciptakan kesan yang positif, pustakawan harus memiliki kepercayaan diri, ketulusan, keramahan dan sikap simpati serta hormat ketika berhubungan dengan orang lain. Di bawah ini adalah uraian dari aspek-aspek kepribadian yang harus dimiliki pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka:

- 1) Kepercayaan diri. Dalam hal pengembangan profesi pustakawan dianggap masih memiliki kepercayaan diri yang rendah, hal tersebut berdampak pada produktivitas kerja dan citra pustakawan di mata masyarakat. Untuk itu pustakawan perlu meningkatkan kepercayaan dirinya dengan memahami bahwa profesi sebagai sebuah implikasi keilmuan bukan hanya birokrasi. Dengan meningkatnya kepercayaan diri pustakawan akan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka, Lasa (2007:17).
- 2) Ketulusan. Pustakawan sebagai profesi memiliki tanggung jawab moral untuk mengamalkan ilmu pengetahuannya. Untuk itu dalam memberikan pelayanan pustakawan harus didasari ketulusan. Sejalan dengan definisi perpustakaan menurut Sulistyio-Basuki bahwa koleksi yang ada di perpustakaan dimanfaatkan pemustaka secara gratis, tidak untuk diperjualbelikan, Sulistyio Basuki (2007:3) maka pelayanan yang diberikan pustakawan tidak untuk mencari keuntungan, melainkan berorientasi kepada kepuasan pemustaka.
- 3) Keramahan. Citra pustakawan Indonesia yang melekat di mata pemustaka adalah pelayanannya yang kaku dan senyumnya yang mahal. Jika citra



buruk pustakawan di mata masyarakat tidak direkonstruksi, maka bagaimanapun upaya yang dilakukan pustakawan untuk memberikan pelayanan prima tidak akan berhasil. Untuk itu pustakawan harus melayani pemustaka dengan ramah dengan harapan lambat laun citra pustakawan akan membaik dan pustakawan bisa kembali memberikan pelayanan prima, Purwono (2013:103-105).

- 4) Sikap simpati dan hormat. Diperlakukan dengan hormat adalah hak pemustaka, untuk menyikapi fakta tersebut maka dibutuhkan simpati dalam memberikan pelayanan, Caputo (1984:21). Memberikan salam, mengucapkan terimakasih atas kunjungan dari pemustaka, dan meminta maaf apabila ada kekurangan adalah salah satu tindakan yang menunjukkan simpati dan hormat kepada pemustaka.

#### b) Interaksi Sosial

Interaksi sosial merupakan kegiatan yang mengatur hubungan antara manusia. Sangat penting bagi pustakawan untuk memahami kompetensi ini. Interaksi sosial adalah sebuah kegiatan untuk berbagi makna dengan orang lain menggunakan berbagai macam cara. Interaksi sosial biasanya dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam sebuah pertemuan tatap muka, Allen (1971:78-79). Purwono (2013:103) menyebutkan bahwa pustakawan harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Keterampilan komunikasi yang harus dimiliki pustakawan di antara lain adalah:

##### 1) Mampu berkomunikasi secara verbal dan nonverbal

Secara umum terdapat dua jenis komunikasi, yaitu verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*) atau lisan (*oral*). Komunikasi yang dimaksud tersebut masuk dalam komunikasi asertif. Kunci dari keberhasilan komunikasi secara asertif adalah dengan lebih banyak mendengar daripada banyak berbicara, Caputo (1984:73). Sedangkan komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang tidak disampaikan dengan lisan ataupun tulisan, tetapi menggunakan bahasa tubuh (*gesture*), baik ekspresi muka, gerak-gerik serta suara. Mehrabian dan Friar (1969) menyatakan bahwa tingkat kepercayaan seseorang terhadap komunikasi nonverbal adalah 55%, Plumb (2013:15).

Hal tersebut menunjukkan bahwa seseorang lebih mempercayai komunikasi yang disampaikan secara nonverbal daripada komunikasi yang disampaikan secara verbal. Dengan persentase penerimaan komunikasi terhadap bahasa nonverbal yang cukup tinggi, pustakawan perlu memperhatikan bahasa nonverbal agar bisa melayani pemustaka dengan baik.

2) Dapat menyampaikan pesan dengan jelas dan tidak membingungkan

Idealnya dalam sebuah komunikasi, pesan yang ingin disampaikan bisa diterima persis oleh komunikasi seperti yang diharapkan oleh komunikator. Pustakawan harus mampu menyampaikan pesan secara komunikatif, yaitu dengan bahasa yang jelas dan tidak membingungkan, Purwono (2013:103).

3) Menciptakan kesan positif terhadap pemustaka

Kesan sangat berkaitan dengan citra pustakawan. Purwono menyebutkan bahwa memberikan pelayanan terbaik merupakan cara untuk menciptakan kesan positif terhadap pemustaka. Implementasi komunikasi verbal dan nonverbal yang baik menjadi poin yang sangat penting untuk menciptakan kesan yang positif, Purwono (2013:102-103).

4) Menciptakan suasana kerja yang baik

Pustakawan sebagai pengelola perpustakaan harus mampu mengangkat citra institusi di mata masyarakat, Purwono (2013:103). Pemustaka melihat langsung transaksi dan interaksi yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu, diperlukan suasana kerja yang baik agar perpustakaan memiliki citra yang baik di mata masyarakat.

5) Cepat tanggap terhadap usulan maupun keluhan

Dalam berinteraksi pustakawan harus memiliki empati yang tinggi baik kepada sesama pustakawan maupun kepada pemustaka. Dengan memiliki rasa empati pustakawan akan lebih mudah dalam memahami apa yang dirasakan orang lain. Dengan demikian pustakawan akan lebih cepat dalam menanggapi usulan maupun keluhan, Caputo (1984:79)

### 3. Kualitas layanan(*Service Quality*)

#### a. Pengertian Kualitas / Mutu

Di dalam Kamus Besar bahasa Indonesia (2001:768), mutu adalah (ukuran) baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb); kualitas. Definisi kualitas layananberpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wykof (dalam Tjiptono, 2005:260), kualitas layananadalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Lovelock (1991:295), kualitas layananadalah tingkatan kondisi baik dan buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memuaskan atau melebihi harapan konsumen.

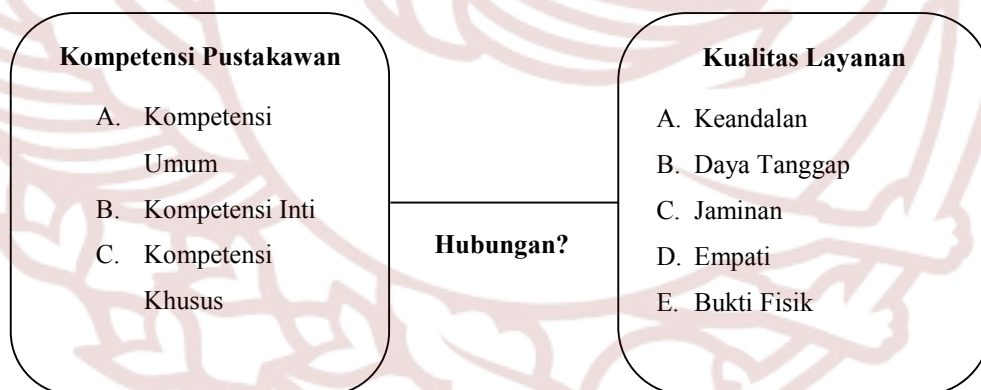
Sedangkan menurut Moekijat (1990:455) *Quality* – kualitas, mutu, kualitas atau mutu hanya dapat dirumuskan menurut sifat-sifat dari barang atau jasa yang diinginkan. Dari sudut pandang ini mutu adalah jumlah dari sejumlah sifat-sifat yang berhubungan dengan yang diinginkan, seperti bentuk, dimensi, komposisi, kekuatan, kepandaian membuat sesuatu, penyesuaian, kesempurnaan, warna dan sebagainya. Unsur yang penting dalam mutu bukanlah biaya, tetapi kesamaan (persamaan) dengan standar-standar yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Amin (1996:108) *quality* adalah kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan pelanggan. Perpustakaan sebagai penyedia informasi (*information provider*) sangat membutuhkan suatu sistem informasi yang tidak hanya menghasilkan produk informasi tetapi juga berupa pelayanan, maka pengukuran keefektifan sistem informasi tidak terbatas pada kualitas informasinya saja, tetapi juga seharusnya kualitas pelayanannya juga.

#### b. Pengukuran kualitas pelayanan

Pengukuran kualitas layanan(*service quality*) awalnya digunakan dipenelitian pemasaran. Penelitian-penelitian yang memuaskan yang memasukkan pengukuran kualitas layananke dalam model DeLone dan McLean meminjamnya dari peneliti pemasaran. Instrumen-instrumen yang dapat untuk mengukur kualitas layanan(*service quality*) menurut Jogiyanto (2007: 7) berisi dimensi-dimensi sebagai berikut :

- 1) Keandalan (*reliability*), seperti sistem informasi dapat diandalkan dalam mendukung pelayanan sirkulasi.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), dengan menggunakan sistem informasi, staf perpustakaan dapat memberikan pelayanan segera kepada pengguna perpustakaan.
- 3) Jaminan (*assurance*), dengan menggunakan sistem informasi, menjadikan staf perpustakaan mempunyai pengetahuan dan kemudahan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.
- 4) Empati (*empathy*), dengan sistem informasi, perpustakaan berkemampuan untuk memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pengguna perpustakaan dan berusaha untuk memahami keinginan pengguna.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*), penggunaan sistem informasi didukung dengan perangkat keras dan perangkat lunak yang mutakhir.

Kelima dimensi tersebut di atas yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik dijadikan sebagai indikator untuk mengukur karakteristik kualitas pelayanan.



Gambar 1. Kerangka Teoritik Penelitian



### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan ini dilandasi oleh metode keilmuan. Dengan cara ilmiah itu diharapkan data yang didapatkan adalah data yang obyektif, valid dan reliabel. Agar penelitian ini mampu mencapai tujuannya dengan tetap mengacu pada standar keilmiah sebuah karya akademis, maka peneliti menyusun serangkaian metode sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian, Sugiyono (2012:2).

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, Sugiyono (2012:8).

#### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pustakawan ISI Surakarta yang berjumlah 13 orang. Karena jumlahnya relatif sedikit, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian populasi atau menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh dilakukan jika jumlah populasi relatif sedikit, Sugiyono (2012:885).

#### **C. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data utama dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, sedangkan data tambahan untuk memperkuat hasil penelitian digunakan juga observasi nonpartisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Penjabaran dari masing-masing metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

##### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawab, Sugiyono (2012:142). Kuesioner dalam penelitian ini dibuat dengan menguraikan kedua variabel penelitian berdasarkan teori-teori yang dikumpulkan peneliti. Kuesioner tersebut akan digunakan dalam uji validitas dan reliabilitas.



Kuesioner yang digunakan dalam uji validitas dan realibilitas dikelompokkan berdasarkan variabelnya masing-masing. Kuesioner dalam penelitian ini berjumlah 37 butir pernyataan yang terdiri dari 32 butir pernyataan yang terkait dengan kompetensi pustakawan dan 5 butir pernyataan yang terkait dengan kualitas layanan. Jika kuesioner sudah dinyatakan valid dan reliabel, maka kuesioner akan disebarluaskan kepada 12 pustakawan Perpustakaan ISI Surakarta, kemudian dianalisis untuk menguji hipotesis.

## 2. Observasi Nonpartisipatif

Observasi nonpartisipatif tidak mengharuskan peneliti terlibat langsung dengan kegiatan obyek yang sedang diamati, sambil melakukan pengamatan peneliti hanya ikut mengamati kegiatan dari sumber data, dengan begitu data yang diperoleh akan lebih tajam, Sugiyono (2012:145). Observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini dilakukan secara langsung, yaitu dengan mengamati UPT Perpustakaan ISI Surakarta secara langsung sebagai pemustaka. Peneliti tidak masuk ke dalam bagian organisasi atau manajemen. Observasi ini dilakukan pada proses pra penelitian, yaitu untuk mengamati fenomena-fenomena, terutama yang berkaitan dengan kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan transkrip, buku, catatan, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, hasil rapat, dan lainnya, Arikunto (2006:274). Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen pendukung yang bisa digunakan untuk mempermudah penelitian. Dokumen yang dimaksud adalah dokumen internal yang dimiliki Perpustakaan ISI Surakarta.

## D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini akan berisi sekumpulan pernyataan dari kedua variabel (kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan) yang kemudian dijabarkan ke dalam beberapa butir pernyataan untuk dijawab responden.

## E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian dengan adanya informasi tersebut bisa digunakan untuk menarik kesimpulan, Arikunto (2006:38). Dalam

penelitian ini terdapat dua variabel, dengan variabel bebas adalah: kompetensi pustakawan, dan variabel terikatnya adalah: kualitas pelayanan. Di bawah ini adalah tabel variabel, subvariabel dan indikator dalam penelitian ini:

No.	Variabel	Subvariabel	Indikator	No. Pernyataan
1.	Kompetensi Pustakawan	Kompetensi Profesional	1. Mengoperasikan Komputer Tingkat Dasar 2. Menyusun Rencana Kerja Perpustakaan 3. Membuat Laporan Kerja Perpustakaan 4. Melakukan Seleksi Bahan Pustaka 5. Melakukan Pengadaan Bahan Pustaka 6. Melakukan Pengatalogan Deskriptif 7. Melakukan Pengatalogan Subyek 8. Melakukan Perawatan Bahan Perpustakaan 9. Melakukan Layanan Sirkulasi 10. Melakukan Layanan Referensi 11. Melakukan Penelusuran Informasi Sederhana 12. Melakukan Promosi Perpustakaan 13. Melakukan Kegiatan Literasi Informasi 14. Memanfaatkan Jaringan Internet untuk Layanan Perpustakaan 15. Merancang Tata Ruang dan Perabot Perpustakaan 16. Melakukan Perbaikan Bahan Perpustakaan 17. Membuat Literatur Sekunder 18. Melakukan Penelusuran	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

No.	Variabel	Subvariabel	Indikator	No. Pernyataan
			Informasi Kompleks	
			19. Melakukan Kajian Perpustakaan	19
		Kompetensi Personal	20. Membuat Karya Tulis Ilmiah	20
			1. Kepercayaan Diri	21
			2. Ketulusan dalam Melayani	22
			3. Keramahan dalam Melayani	23
			4. Menunjukkan Simpati	24
			5. Menunjukkan Rasa Hormat	25
			6. Kemampuan berkomunikasi secara verbal dan nonverbal	26 & 27
			7. Kemampuan menyampaikan informasi secara jelas	28
2	Kualitas Layanan		8. Kemampuan menciptakan kesan positif terhadap pemustaka	29
			9. Kemampuan menciptakan suasana kerja yang baik	30
			10. Cepat tanggap terhadap usulan dan keluhan	31 & 32
			1. Keandalan	33.
			2. Daya Tanggap	34.
			3. Jaminan	35.
			4. Empati	36.
			5. Bukti Fisik	37.

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian  
*Sumber: SKKNI (2014:34-94); Purwono (2013:103)*  
*DanJogiyanto (2007:97).*

## F. Metode Pengukuran Data

Metode pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert dan dibuat dalam bentuk *checklist*. Skala likert ditetapkan secara spesifik oleh peneliti diambil dari variabel, subvariabel, indikator, dan akhirnya menjadi butir-butir pernyataan dalam kuesioner, Sugiyono (2012:93). Metode pengukuran instrumen menggunakan Skala *Likert*, yang terdiri dari lima (5) alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (ST), Ragu-Ragu (RG), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun skor alternatif jawaban yang dimaksud sebagai berikut:

No.	Jawaban	Skor Alternatif Jawaban
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (ST)	4
3.	Ragu-Ragu (RG)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel 2. Skala Pengukuran Data  
Sumber: Sugiyono (2012:93)

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur kesesuaian antara instrumen penelitian dengan apa yang diukur, Sugiyono (2012:121). Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti adalah implementasi manajemen pengetahuan dan kompetensi pustakawan. Penelitian ini menggunakan uji validitas internal konstrak (*construct*), yaitu dengan cara mengkonstruksi instrumen penelitian berdasarkan aspek-aspek yang diukur dengan berlandaskan teori tertentu, menjabarkannya dalam sebuah pernyataan (kuesioner) dan selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli, Sugiyono (2012:125).

Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu di cari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor dengan rumus *Pearson Product Moment*. Rumus penghitungan *Pearson Product Moment* menurut Sugiyono adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$



Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara item (X) dengan nilai total (Y)

X = Nilai setiap item

Y = Nilai total

N = Jumlah responden

$\sum X$  = Jumlah skor X

$\sum Y$  = Jumlah skor Y

$\sum XY$  = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y, Sudijono (2015:206).

Setelah diketahui nilai  $r_{hitung}$ , maka peneliti akan membandingkannya dengan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka pernyataan valid, Sugiyono (2010:230). Sebelum melihat  $r_{tabel}$ , terlebih dahulu harus diketahui derajat bebas/*degrees of freedom*-nya (df). Yaitu dengan rumus:

$df = N - nr$

Keterangan:

df = *degrees of freedom*

N = Jumlah Sampel

nr = jumlah variable, Sudijono (2015:194).

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada seluruh responden (pustakawan) yang berjumlah 12 orang. Kuesioner dalam penelitian ini berjumlah 37 butir pernyataan yang terdiri dari 32 butir pernyataan yang terkait dengan variabel bebas (kompetensi pustakawan) dan 5 pernyataan yang terkait dengan variabel terikat (kualitas layanan).

Dalam penelitian ini, untuk menguji validitas instrumen penelitian, peneliti menggunakan *SPSS version 21 for windows*. Dapat dilihat dari  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka statusnya dikatakan valid, dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka statusnya dikatakan gugur.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *test-retest*, yaitu dengan cara mencobakan instrumen dengan instrumen dan responden yang sama, namun waktu yang berbeda. Untuk mengukur reliabilitas, digunakan alat ukur dengan teknik *alpha cronbach* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$



Keterangan:

$r_i$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pernyataan

$\sum s_i^2$  = Jumlah varian butir

$s_t^2$  = Varian total.

Rumus untuk mengetahui varians total dan varians item adalah:

$$s_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2}$$

$$s_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2}$$

Keterangan:

$X_t$  = Hasil penjumlahan skor kuesioner masing-masing responden

$JK_i$  = Jumlah kuadrat seluruh skor item

$JK_s$  = Jumlah kuadrat subyek.

Setelah diketahui hasil perhitungan varian total dan varian item, maka hasil perhitungan tersebut dimasukkan ke dalam rumus alpha cronbach. Perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Untuk memastikan bahwa perhitungan manual akurat, maka dilakukan perhitungan ulang menggunakan *SPPS for Windows Version 21* dan hasilnya sama 0,989.

### 3. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini meliputi kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan pengujian hipotesis. Secara umum akan dibagi ke dalam dua tahap, yang pertama yaitu dengan analisis deskriptif untuk mengetahui nilai variabel X dan variabel Y, dan yang kedua adalah uji hipotesis sekaligus analisis korelatif untuk mengetahui hubungan variabel X dan variabel Y.

#### a. Analisis Deskriptif

Berdasarkan pada jawaban kuesioner yang diberikan kepada responden, rumus analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat implemementasi manajemen

pengetahuan (Variabel Independen) dan kompetensi pustakawan (Variabel Dependen) dilakukan perhitungan menggunakan rumus *mean*. Lalu penyajian data akan ditampilkan dengan table. *Mean* digunakan untuk menghitung rata-rata dengan menggunakan perhitungan aritmatika, Arikunto (2010:315).

Perhitungan *mean* tersebut ditentukan dengan mengkombinasikan suatu bobot setiap jawaban responden dengan frekuensi jawaban responden pada setiap butir pernyataan. Bila mayoritas tanggapan responden adalah Sangat Setuju (SS) maka besarnya *mean* akan mendekati angka 5, sebaliknya bila mayoritas tanggapan responden Sangat Tidak Setuju (STS) maka, besarnya *mean* akan mendekati nilai 1 (dalam skala 1-5). Berdasarkan nilai maksimum dan minimum tersebut dapat diketahui bagaimana jawaban rata-rata dari responden. Adapun rumus *mean* menurut Arikunto (2010:315) adalah sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

$X$  = *Mean* (rata-rata)

$\sum X$  = Jumlah jawaban penjumlahan semua responden

$N$  = Banyaknya unit/bilangan.

Setelah diketahui rata-rata dari jawaban responden, lalu dilakukan perhitungan menggunakan rumus *grand mean* untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pernyataan. rumus *grand mean* adalah sebagai berikut:

$$Grand\ Mean\ (X) = \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden menggunakan rumus di bawah ini:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

$RS$  = Rentang Skala

$m$  = Skor tertinggi

$n$  = Skor terendah

$b$  = Skala penilaian, Simamora (2008:220).

Maka perhitungan rentang skalanya sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

$$RS = \frac{5 - 1}{5}$$

$$RS = \frac{4}{5}$$

$$RS = 0,80$$

Sehingga rentang skalanya adalah 0,80, dengan rentang skala 0,80 kemudian dibuat skala penilaian sebagai berikut:

1,00 – 1,80 = Sangat Rendah

1,80 – 2,60 = Rendah

2,60 – 3,40 = Sedang

3,40 – 4,20 = Tinggi

4,20 – 5,00 = Sangat Tinggi

b. Uji Korelasi

Untuk mengetahui tingkat hubungan dari kedua variabel dalam penelitian ini menggunakan *correlation product moment*. Selain untuk menganalisis data, rumus itu juga digunakan untuk menguji hipotesis. Berbeda dengan pengujian validitas, pada analisis data ini data yang diolah adalah data hasil penjumlahan dari total skor jawaban masing-masing responden. Berikut adalah rumus *product moment*:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Angka Indeks Korelasi “r” *Product Moment*.

$\sum x^2$  = Jumlah deviasi skor X yang telah dikuadratkan.

$\sum y^2$  = Jumlah deviasi skor Y yang telah dikuadratkan.

Langkah-langkah yang peneliti lakukan untuk menghitung  $r_{xy}$  adalah sebagai berikut:

- Menghitung jumlah subyek penelitian/responden;
- Menjumlahkan skor total variabel X ( $\sum X$ );
- Menjumlahkan skor total variabel Y ( $\sum Y$ );
- Menghitung *Mean* dari  $\sum X$  ( $M_X$ );
- Menghitung *Mean* dari  $\sum Y$  ( $M_Y$ );
- Menghitung deviasi/penyimpangan variabel X, dengan rumus =  $X - M_X$ , deviasi variabel X dilambangkan dengan (x),

- g. Menghitung deviasi/penyimpangan variabel Y, dengan rumus  $= Y - M_Y$ , deviasi variabel Y dilambangkan dengan (y);
- h. Mengalikan deviasi variabel X (x) dan deviasi variabel Y (y), lalu menghitung skor total (xy) dari seluruh responden ( $\sum xy$ );
- i. Mengkuadratkan deviasi variabel X, lalu menghitung skor total ( $x^2$ ) dari seluruh responden ( $\sum x^2$ );
- j. Mengkuadratkan deviasi variabel Y, lalu menghitung skor total ( $y^2$ ) dari seluruh responden ( $\sum y^2$ );
- k. Memasukkan hasil perhitungan di atas ke dalam rumus *pearson's product moment*; dan
- l. Perhitungan  $r_{hitung}$  ( $r_{xy}$ ) di atas disajikan dalam tabel bantuan.

Setelah itu untuk memberi interpretasi terhadap koefisien korelasi yang telah dilakukan pada perhitungan ( $r_{xy}$ ), yaitu dilakukan dengan melihat tabel di bawah ini:

Interval Koefisien ( $r_{xy}$ )	Interpretasi
0,00 – 0,20	Sangat rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,40 – 0,70	Sedang
0,70 – 0,90	Kuat
0,90 – 1,00	Sangat kuat

Tabel 3. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi  
 Sumber: J. P. Guilford dalam Anas Sudijono (2012:193)

#### c. Uji Hipotesis

Setelah nilai  $r_{hitung}(r_{xy})$  diketahui, maka peneliti membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Pernyataan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar ( $>$ ) daripada  $r_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak; dan
2. Jika  $r_{hitung}$  lebih kecil ( $<$ ) daripada  $r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Sebelum melihat  $r_{tabel}$ , terlebih dahulu harus diketahui derajat bebas/*degrees of freedom*-nya (df). Seperti yang sudah diketahui sebelumnya dalam uji validitas, bahwa  $r_{tabel}$  untuk jumlah responden 11, dan jumlah variabel 2, maka nilai  $df=12-2$ , yaitu 10. Dengan taraf kesalahan 5%, diketahui bahwa nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,456. Bisa dipahami bahwa:



1. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar ( $>$ ) dari 0,456, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.
2. Jika  $r_{hitung}$  lebih kecil ( $<$ ) dari 0,456, maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### **G. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan ISI Surakarta pada Tanggal 1 Juni– 30 Juli 2019.



## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perpustakaan ISI Surakarta**

##### **1. Sejarah Singkat**

Sejarah UPT Perpustakaan ISI Surakarta berawal pada tanggal 13 Januari 1971 yang dibidangi oleh Bapak Soekanto yang ditunjuk oleh Pimpinan Akademi Seni Karawitan (ASKI) Surakarta untuk mengikuti kursus perpustakaan yang diselenggarakan oleh IKIP Negeri Surakarta. Setelah itu lahirlah sebuah perpustakaan sederhana yang berluas 2x2 m<sup>2</sup> yang berada di Konservatori Karawitan Indonesia Kepatihan Surakarta.

Pada tahun 1972 perpustakaan menempati ruangan di Sitihihgil dengan luas ruangan 4x3 m<sup>2</sup>. Pada saat itu ASKI Surakarta menjalankan aktivitasnya di Pagelaran Sitihihgil dan Sasonomulyo Keraton Kasunanan Surakarta Hadiningrat atas fasilitas dari Proyek Pengembangan Kesenian Jawa Tengah di Surakarta.

Kelembagaan perpustakaan mulai terbentuk setelah adanya Kepala Urusan Perpustakaan yang sempat berlangsung selama dua masa kepemimpinan. Kepala Urusan Perpustakaan yang pertama adalah Dra. Sukamti S. Seorang dosen ASKI Surakarta yang menjabat mulai dari 18 April 1977 sampai dengan 5 Oktober 1978. Kepala Urusan Perpustakaan yang kedua adalah Soekanto yang menjabat sampai dengan tahun 1985. Pada tanggal 22 September 1981 jabatan Kepala Urusan Perpustakaan diubah menjadi Kepala UPT Perpustakaan. Melalui SK No. 479/G. 19/ASKI/83 tanggal 16 Mei 1983 tentang Struktur Organisasi ASKI kedudukan perpustakaan sebagai unit pelaksana teknis atau UPT semakin dipertegas.

##### **2. Visi dan Misi**

Dalam pelaksanaannya Institut Seni Indonesia Surakarta memiliki visi dan misi. Visi dan misi tersebut adalah:

Visi ISI Surakarta adalah menjadi perguruan tinggi seni berbasis kearifan budaya nusantara yang berkelas dunia dalam sistem tata kelola yang akuntabel dan transparan.

Misi ISI Surakarta adalah melaksanakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka pelestarian dan pengembangan seni dan ilmu seni berbasis budaya nusantara yang unggul dan bermanfaat bagi masyarakat.

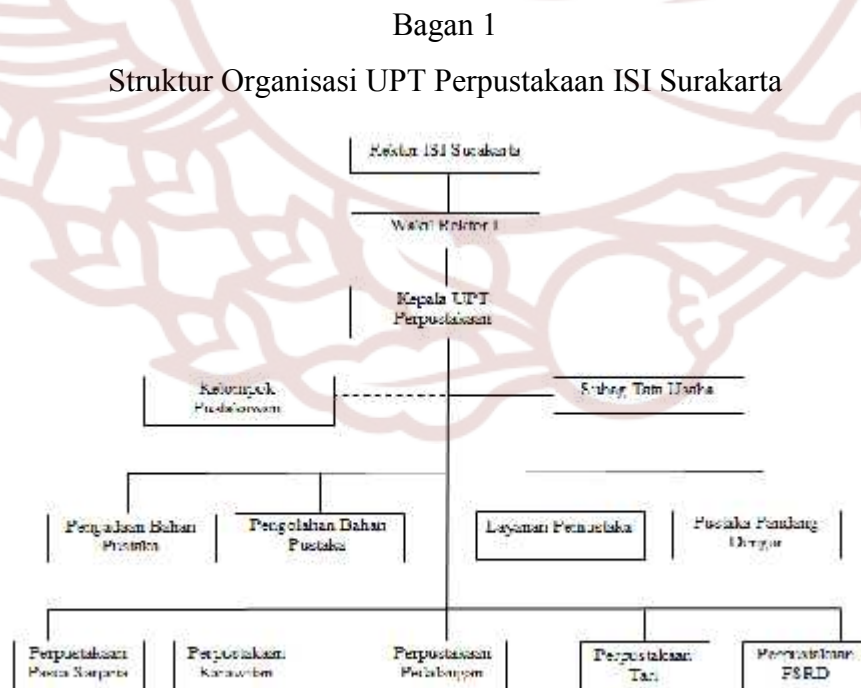
### 3. Tujuan

Tujuan ISI Surakarta, yaitu:

- Menyiapkan mahasiswa menjadi anggota masyarakat yang mempunyai kemampuan akademik dan/atau profesional di bidang seni agar dapat berperan dalam melestarikan, mengembangkan menerapkan dan/atau memperkaya khazanah seni dan ilmu seni serta budaya nusantara sebagai akar budaya bangsa;
- Memajukan seni dan ilmu seni untuk meunjang tumbuh kembangnya seni dan budaya nusantara sebagai akar budaya bangsa melalui kegiatan penelitian, pengakjian, aktivitas seni yang kreatif dan inovatif, publikasi karya ilmiah dan karya seni demi kejayaan bangsa;
- Mengembangkan dan menyebarluaskan seni dan ilmu seni serta budaya nusantara untuk meningkatkan ketahanan budaya bangsa;
- Meningkatkan kualitas tata kelola yang baik (*good governance*), sehingga mampu mengantisipasi perubahan; dan
- Meningkatkan jaringan kerjasama yang produktif dan berkelanjutan dengan lembaga pemerintahan dan swasta di tingkat daerah, nasional, dan internasional.

### 4. Struktur Organisasi

Berikut ini struktur organisasi Perpustakaan ISI Surakarta:



Sumber: Data UPT Perpustakaan ISI Surakarta

## 5. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di UPT Perpustakaan ISI terdiri dari 17 orang dengan berbagai latar belakang pendidikan. Data sumber daya perpustakaan ISI Surakarta adalah sebagai berikut:

Tabel 4.

Daftar Pegawai UPT Perpustakaan ISI Surakarta

No	Nama	Pangkat/ Golongan	Jabatan	Tingkat Pendidikan
1	Nyono S.Sos	Penata Tk. I /III d	Kepala Perpustakaan	S1
2	Rita Elisabeth, S. Kar.	Penata Tk. I/III d	Kasubag. Tata Usaha	S1
3	Sugiman	Penata Muda Tk. I/III b	Fungsional Umum	SMA
4	Sumardi	Penata Muda / III a	Fungsional Umum	SMA
5	Ponco Nugroho Andi P, SE	Penata Muda Tk. I/III b	Fungsional Umum	S1
6	Joko Setiyono, S.Sos	Pembina/IV a	Pustakawan Ahli Madya	S1
7	Emi Tri Mulyani, S.Sos	Pembina/IV a	Pustakawan Ahli Madya	S1
8	B Heni Budiwati	Penata Tk.I/III d	Pustakawan Penyelia	D1
9	Agus Junaedi	Penata Tk. I/III d	Pustakawan Penyelia	D1
10	Wahyu Karminah, S.Sos., M.Ikom	Penata Tk. I /III d	Pustakawan Ahli Muda	S2
11	M. Ali Nurhasan, S.Sos., M.A.	Penata/ III c	Pustakawan Ahli Muda	S2
12	Eko Sulisty, S.Sn	Penata Tk. I/III d	Pustakawan Ahli Muda	S1
13	Ika Laksmiwati, S.I.Pust.	Penata/ III c	Pustakawan Penyelia	S1
14	Sartini, S.I.Pust.	Penata/ III c	Pustakawan Ahli Muda	S1
15	Sundari Juni Astuti, S.I.Pust.	Penata Muda Tk. I/III b	Pustakawan Pelaksana Lanjutan	S1
16	Mustofa, SIP., M.A.	Penata Muda/ III a	Pustakawan Ahli Muda	S2
17	R. Lalan Fuandara, SIP	Penata Muda Tk. I/III b	Pustakawan Pertama	S1

Sumber: UPT Perpustakaan ISI Surakarta



## **6. Gedung/Ruangan**

UPT Perpustakaan ISI Surakarta mempunyai 6 titik layanan perpustakaan yaitu : Perpustakaan Pusat, Perpustakaan Pasca Sarjana, Perpustakaan Fakultas Seni Rupa dan Desain (perkembangan dari perpustakaan jurusan seni rupa), Perpustakaan Jurusan Karawitan, Perpustakaan Jurusan Tari, dan Perpustakaan Jurusan Pedalangan. Untuk Perpustakaan Pusat sendiri saat ini menempati gedung bekas jurusan seni rupa. Gedung merupakan komponen penting dalam sebuah perpustakaan. Dalam sebuah perpustakaan gedung berfungsi sebagai tempat koleksi sekaligus sebagai tempat pelayanan bagi pemustaka. Perpustakaan Pusat ISI Surakarta mempunyai gedung dengan 2 lantai dengan perincian sebagai berikut:

### **1. Lantai satu**

Lantai satu terdiri dari beberapa ruangan yaitu: ruang pengadaan, ruang tandon, ruang perawatan, ruang pustaka pandang dengar audio, ruang pustaka pandang dengar video, gudang, toilet, ruang pengoahan, ruang pertemuan, ruang kepala dan ruang administrasi.

### **2. Lantai dua**

Dilantai dua terdapat ruangan sebagai berikut: ruang pelayanan sirkulasi, ruang baca umum, ruang baca rekreatif, ruang referensi, ruang koleksi jurnal, majalah, surat kabar, ruang koleksi laporan penelitian, skripsi, tesis disertasi, ruang koleksi alm. SD. Humardani, ruang koleksi Hardjono Go Tik Swan, dan toilet.

## **7. Sumber Dana**

Sumber dana dalam sebuah perpustakaan adalah suatu komponen yang penting karena melalui dukungan dana yang baik maka perpustakaan dapat melakukan tugas dan fungsinya secara maksimal misalnya dengan menyediakan koleksi-koleksi terbaru untuk pemustaka. Sumber dana Perpustakaan ISI Surakarta berasal dari DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran).

## **8. Koleksi**

Perpustakaan adalah gudang informasi, kualitas perpustakaan dapat ditentukan dari koleksi yang dimilikinya. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut Perpustakaan ISI Surakarta memiliki berbagai macam koleksi antara lain: teks-book, buku non cetak, jurnal, majalah, buletin, surat kabar, katalog penerbit, kamus, ensiklopedi, peraturan pemerintah, peta, atlas, pustaka rekreatif, kliping, pustaka pandang dengar, dan koleksi digital.

Selain koleksi karya ilmiah seperti skripsi, thesis, dan disertasi, Perpustakaan ISI Surakarta juga memiliki koleksi yang berlangganan seperti surat kabar. Perpustakaan ISI melanggan surat kabar Solopos dan Kompas. Selain surat kabar Perpustakaan ISI memiliki koleksi dalam bentuk yang lain yaitu klipng dan data hasil penelusuran. ISI Surakarta adalah institut seni yang memiliki program studi pedalangan, tari, dan karawitan. Program studi tersebut sangat membutuhkan koleksi yang berbentuk audio dan visual. Perpustakaan ISI Surakarta juga memiliki koleksi di *Institutional Repository*. *Institutional Repository* ISI Surakarta dapat diakses melalui <http://repository.isi-ska.ac.id>. *Institutional Repository* dibangun untuk menjadi salah satu media penyimpanan hasil karya dan penelitian civitas akademika ISI Surakarta.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini dapat dikategorikan dalam beberapa karakteristik responden, yaitu jenis kelamin, pendidikan dan masa kerja. Responden diambil dari seluruh karyawan Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta yang berjumlah 12 karyawan. Uraian dari karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Jenis Kelamin

Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 5.

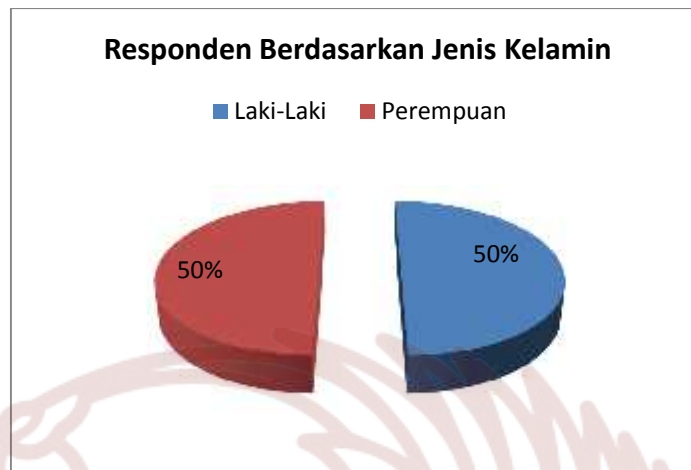
Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent (%)
Laki-Laki	6	50,0
Perempuan	6	50,0
Total	12	100,0

Sumber: Data Primer, 2019, diolah.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 12 responden dalam penelitian ini, jumlah responden laki-laki adalah 6 responden atau 50%, sedangkan jumlah responden perempuan ada 6 responden atau 50%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa karyawan di Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta antara laki-laki dan perempuan seimbang.

Gambar 2. Grafik Responden Berdasar jenis Kelamin



#### b. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan seseorang berpengaruh terhadap prestasi karyawan, dengan tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan menyebabkan kemampuan untuk berpikir yang tinggi pula sehingga prestasi seseorang menjadi tinggi.

Tabel 6.

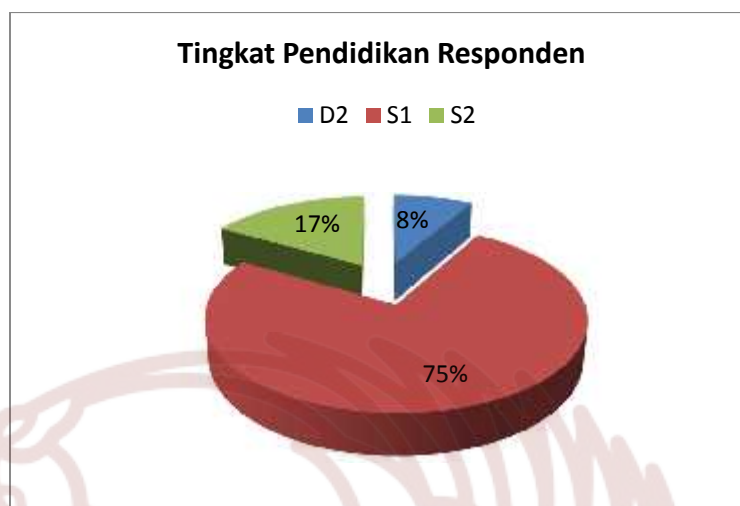
Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Frequency	Percent (%)
D2	1	8,3
S1	9	75,0
S2	2	16,7
Total	12	100,0

Sumber: Data Primer, 2019, diolah.

Dari Tabel 6 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan karyawan Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta mayoritas adalah Sarjana (S1) yaitu sebesar 75%. Urutan kedua adalah lulusan Pasaca Sarajana (S2) sebesar 16,7%, lulusan D2 sebesar 8,3%.

Gambar 3. Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



### c. Masa Kerja

Masa Kerja berpengaruh terhadap prestasi karyawan, dengan masa kerja semakin tinggi akan menyebabkan pengalaman karyawan semakin baik.

Tabel 7.

Masa Kerja Responden

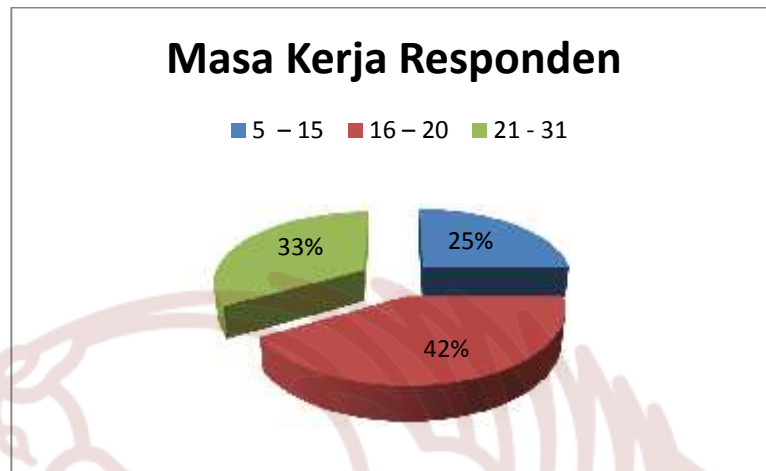
Masa Kerja	Frequency	Percent (%)
5 – 15	3	25,0
16 – 20	5	47,7
21 - 31	4	33,3
Total	12	100,0

Sumber: Data Primer, 2019, diolah.

Dari Tabel 7 dapat diketahui bahwa masa kerja karyawan Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta mayoritas adalah masa kerja 16 - 20 tahun yaitu sebesar 47,7%. Urutan kedua adalah masa kerja 21-31 tahun sebesar 33,3%, masa kerja 5 – 15 tahun 25%. Masa kerja karyawan tersebut rata-rata adalah masa kerja produktif.



Gambar 4. Grafik Responden Berdasarkan Masa Kerja



## 2. Deskriptif Variabel Penelitian

Penilaian variabel penelitian diukur dengan membuat ukurna penilaian yaitu nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan kedalam klas interval. Ukuran interval berguna untuk memberikan informasi tentang kategori bagi satu orang atau obyek dengan orang atau obyek yang lain. Jumlah kelas = 5, sehingga intervalnya dapat dihitung sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat ditentukan skala distribusi kriteria masing-masing variabel sebagai berikut :

Tabel 7.

Skala Distribusi Kriteria Penilaian

Interval	Tingkat Penilaian
1,00 s/d 1,79	Sangat rendah
1,80 s/d 2,59	Rendah
2,60 s/d 3,39	Cukup
3,40 s/d 4,19	Tinggi
4,20 s/d 5,00	Sangat tinggi

#### a. Variabel Variabel Kompetensi Profesional

Variabel Kompetensi Profesional terdiri dari 20 item pertanyaan, dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat Kompetensi Profesional sangat tinggi, dan jawaban sangat tidak setuju menunjukkan tingkat Kompetensi Profesional yang sangat rendah.

Tabel 8.

Penilaian Variabel Kompetensi Profesional

Tingkat Penilaian	Jumlah	%
Sangat rendah	0	0
Rendah	1	8,33
Cukup	0	0
Tinggi	4	41,67
Sangat tinggi	6	50,00
Jumlah	12	100

Sumber: Olahan data kuesioner, 2019

Dari data di atas diketahui bahwa Kompetensi Profesional Pustakawandi Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta masuk kategori sangat tinggi, yaitu sebesar 50%, yang menyatakan rendah ada 8,33% dan menyatakan tinggi ada 41,67%. Untuk melihat bagian pertanyaan mana yang responden mempersepsikan penilaiannya tentang kompetensi profesional, maka secara rinci dapat dilihat pada gambaran rinci responden tentang variabel kompetensi profesional sebagai berikut:

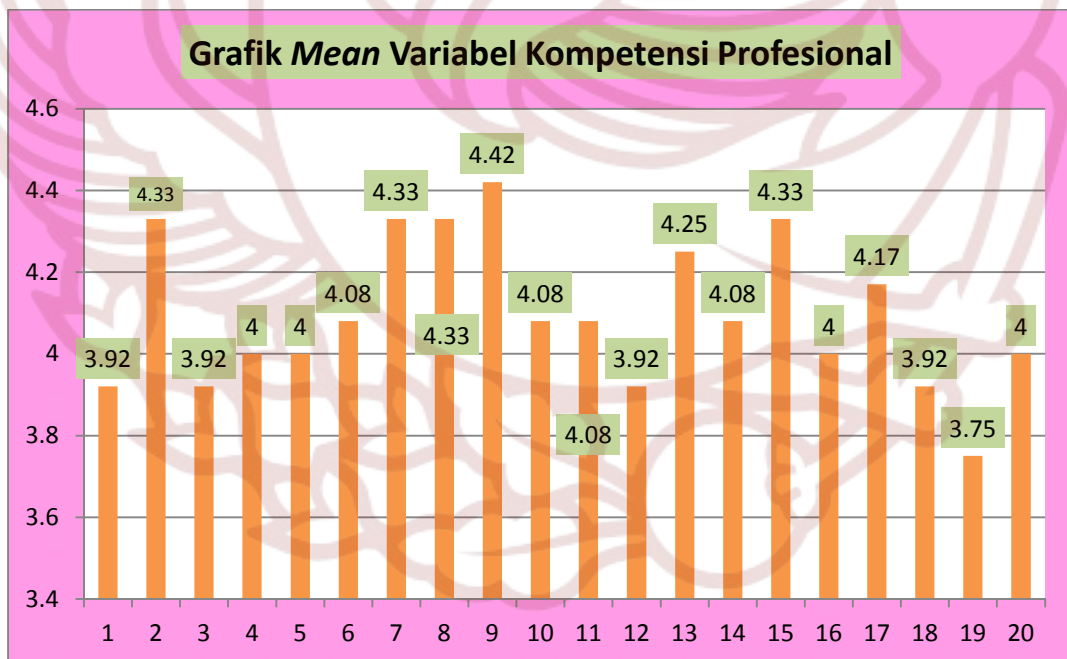
Tabel 9.  
Gambaran Rinci Responden Tentang Kompetensi Profesional

Pertanyaan	Rata-rata	Kategori
1. Saya mampu mengoperasikan komputer tingkat dasar	3,92	Tinggi
2. Saya mampu menyusun rencana kerja perpustakaan	4,33	Sangat Tinggi
3. Saya mampu membuat laporan kerja perpustakaan	3,92	Tinggi
4. Saya mampu melakukan seleksi bahan pustaka	4,00	Tinggi
5. Saya mampu melakukan pengadaan bahan pustaka	4,00	Tinggi
6. Saya mampu melakukan pengatalogan deskriptif	4,08	Tinggi
7. Saya mampu melakukan pengatalogan subyek	4,33	Sangat Tinggi
8. Saya mampu melakukan perawatan bahan perpustakaan	4,33	Sangat Tinggi
9. Saya mampu melakukan layanan sirkulasi	4,42	Sangat Tinggi
10. Saya mampu melakukan layanan referensi	4,08	Tinggi
11. Saya mampu melakukan penelusuran informasi sederhana	4,08	Tinggi
12. Saya mampu melakukan promosi perpustakaan	3,92	Tinggi
13. Saya mampu melakukan kegiatan literasi informasi	4,25	Sangat Tinggi
14. Saya mampu memanfaatkan jaringan internet untuk layanan perpustakaan	4,08	Tinggi
15. Saya mampu merancang tata ruang dan perabot perpustakaan	4,33	Sangat Tinggi
16. Saya mampu melakukan perbaikan bahan perpustakaan	4,00	Tinggi
17. Saya mampu membuat literatur sekunder	4,17	Tinggi
18. Saya mampu melakukan penelusuran informasi kompleks	3,92	Tinggi
19. Saya mampu melakukan kajian perpustakaan	3,75	Tinggi
20. Saya mampu membuat karya tulis ilmiah	4,00	Tinggi
<b>Jumlah Mean =</b>	<b>81,91 : 20 = 4,0955</b>	

Sumber: Olahan data kuesioner, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden sudah tinggi dan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta sudah memiliki kompetensi profesional yang tinggi yaitu mampu mengoperasikan komputer tingkat dasar, menyusun rencana kerja perpustakaan, membuat laporan kerja perpustakaan, mampu melakukan seleksi bahan pustaka, mampu melakukan pengadaan bahan pustaka, mampu melakukan pengatalogan deskriptif, mampu melakukan pengatalogan subyek, mampu melakukan perawatan bahan perpustakaan, mampu melakukan layanan sirkulasi, mampu melakukan layanan referensi, mampu melakukan penelusuran informasi sederhana, mampu melakukan promosi perpustakaan, mampu memanfaatkan jaringan internet untuk layanan perpustakaan, mampu merancang tata ruang dan perabot perpustakaan, mampu melakukan perbaikan bahan perpustakaan, mampu membuat literatur sekunder, mampu melakukan penelusuran informasi kompleks, mampu melakukan kajian perpustakaan dan mampu membuat karya tulis ilmiah.

Gambar 5. Grafik *Mean* Variabel Komoetensi Profesional





#### **b. Variabel Variabel Kompetensi Personal**

Variabel Kompetensi Personal terdiri dari 12 item pertanyaan, dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat Kompetensi Personal sangat tinggi, dan jawaban sangat tidak setuju menunjukkan tingkat Kompetensi Personal yang sangat rendah.

Tabel 10.

Penilaian Variabel Kompetensi Personal

Tingkat Penilaian	Jumlah	%
Sangat rendah	0	0
Rendah	0	0
Cukup	0	0
Tinggi	5	41,67
Sangat tinggi	7	58,33
Jumlah	12	100

Sumber: Olahan data kuesioner, 2019

Dari data di atas diketahui bahwa Kompetensi Personal Pustakawan di Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta masuk kategori sangat tinggi, yaitu sebesar 58,33%, yang menyatakan menyatakan tinggi ada 41,67%. Untuk melihat bagian pertanyaan mana yang responden mempersepsikan penilaiannya tentang kompetensi personal, maka secara rinci dapat dilihat pada gambaran rinci responden tentang variabel kompetensi personal sebagai berikut:

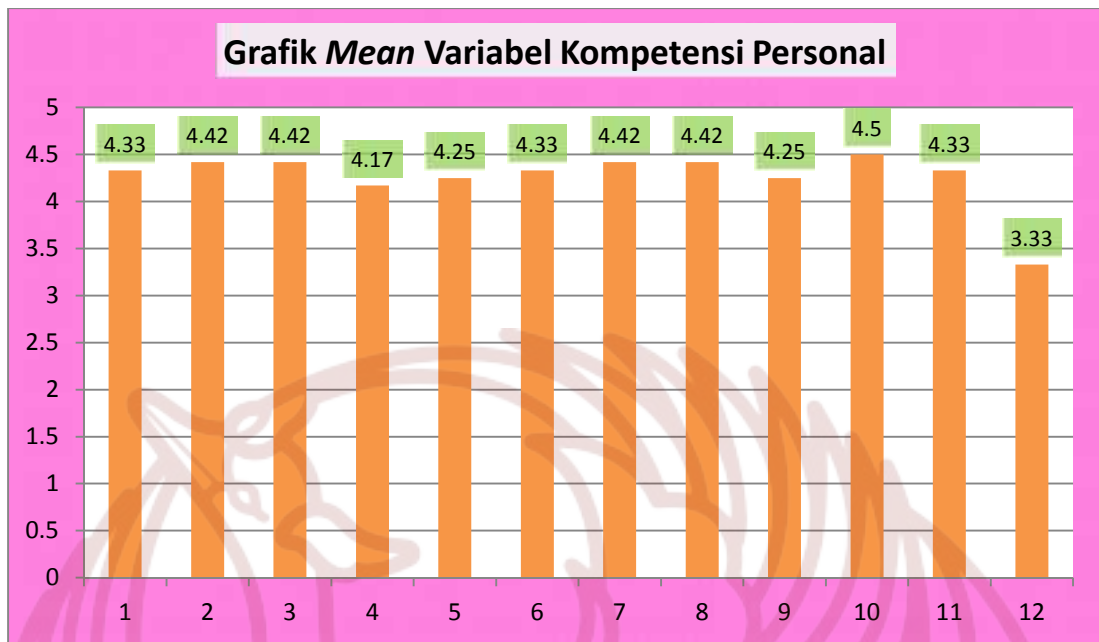
Tabel 11.  
Gambaran Rinci Responden Tentang Kompetensi Personal

Pertanyaan	Rata-rata	Kategori
1. Saya memiliki kepercayaan diri saat memberikan pelayanan	4,33	Sangat Tinggi
2. Saya tulus dalam memberikan pelayanan	4,42	Sangat Tinggi
3. Saya ramah dalam memberikan pelayanan	4,42	Sangat Tinggi
4. Saya menunjukkan rasa simpati kepada pemustaka	4,17	Tinggi
5. Saya menunjukkan rasa hormat kepada pemustaka	4,25	Sangat Tinggi
6. Saya mampu berkomunikasi secara verbal dengan baik	4,33	Sangat Tinggi
7. Saya mampu berkomunikasi secara nonverbal dengan baik	4,42	Sangat Tinggi
8. Saya mampu menyampaikan pesan secara komunikatif	4,42	Sangat Tinggi
9. Saya mampu menciptakan kesan yang positif terhadap pemustaka	4,25	Sangat Tinggi
10. Saya mampu menciptakan suasana kerja yang baik	4,50	Sangat Tinggi
11. Saya cepat tanggap dalam menangani usulan	4,33	Sangat Tinggi
12. Saya cepat tanggap dalam menangani keluhan	3,33	Tinggi
<b>Jumlah Mean:</b>	$51,17 : 12 =$ <b>4,264</b>	

Sumber: Olahan data kuesioner, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden sudah tinggi dan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta sudah memiliki kompetensi personal yang tinggi yaitu memiliki rasa hormat kepada pemustaka, mampu berkomunikasi secara verbal dengan baik, mampu berkomunikasi secara nonverbal dengan baik, mampu menyampaikan pesan secara komunikatif, mampu menciptakan kesan yang positif terhadap pemustaka, mampu menciptakan suasana kerja yang baik, cepat tanggap dalam menangani usulan dan cepat tanggap dalam menangani keluhan.

Gambar 6. Grafik *Mean* Variabel Kompetensi Personal



**c. Variabel Variabel Kualitas Layanan**

Variabel Kualitas Layanan terdiri dari 5 item pertanyaan, dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Layanan sangat tinggi, dan jawaban sangat tidak setuju menunjukkan tingkat Kualitas Layanan yang sangat rendah.

Tabel 12.

Penilaian Variabel Kualitas Layanan

Tingkat Penilaian	Jumlah	%
Sangat rendah	0	0
Rendah	0	0
Cukup	1	8,33
Tinggi	4	33,33
Sangat tinggi	7	58,33
Jumlah	12	100

Sumber: Olahan data kuesioner, 2019

Dari data di atas diketahui bahwa Kualitas Layanan di Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta masuk kategori sangat tinggi, yaitu sebesar 58,33%, yang menyatakan menyatakan tinggi ada 33,33% dan yang menyatakan rendah ada 8,33%. Untuk melihat bagian pertanyaan mana yang responden mempersepsikan penilaiannya tentang kualitas layanan, maka secara rinci dapat dilihat pada gambaran rinci responden tentang variabel kualitas layanan sebagai berikut:

Tabel 4.10  
Gambaran Rinci Responden Tentang Kualitas Layanan

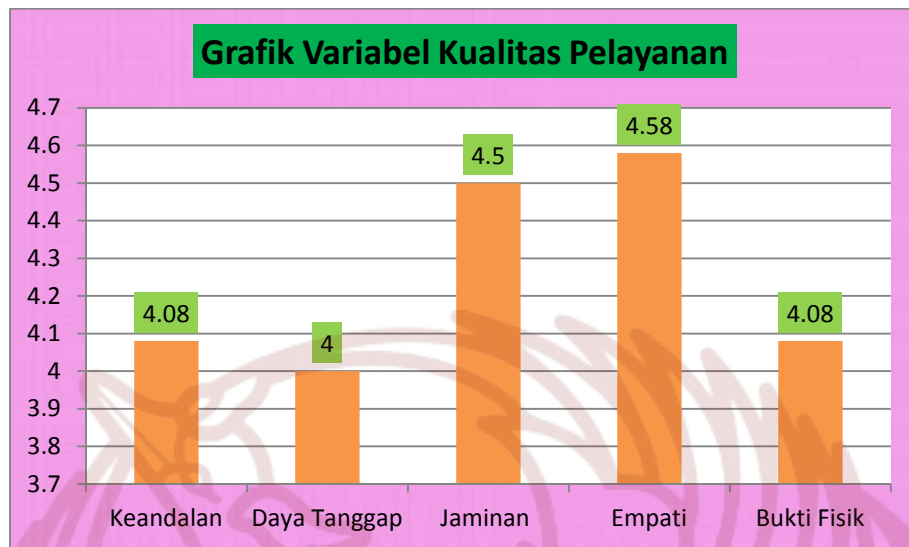
Pertanyaan	Rata-rata	Kategori
1. Saya selalu menggunakan sistem informasi dalam melayani pemustaka	4,08	Tinggi
2. Saya selalu merespon dengan cepat dalam melayani keinginan maupun keluhan pemustaka	4,00	Tinggi
3. Dengan sistem informasi pelayanan yang saya lakukan selalu menghasilkan pekerjaan yang baik.	4,50	Sangat Tinggi
4. Saya selalu memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pemustaka dan berusaha untuk memahami keinginannya	4,58	Sangat Tinggi
5. Saya selalu menyertakan bukti yang bisa dipertanggungjawabkan dalam melayani pemustaka.	4,08	Tinggi
<b>Jumlah Mean :</b>	$21.24 : 5 =$ <b>4.248</b>	

Sumber: Olahan data kuesioner, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden sudah tinggi dan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta sudah memiliki kualitas pelayanan yang tinggi yaitu karyawan selalu menggunakan sistem informasi dalam melayani pemustaka, selalu merespon dengan cepat dalam melayani keinginan maupun keluhan pemustaka, sistem informasi pelayanan yang saya lakukan selalu menghasilkan pekerjaan yang baik, selalu memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pemustaka dan berusaha untuk memahami keinginannya, dan selalu menyertakan bukti yang bisa dipertanggungjawabkan dalam melayani pemustaka.



Gambar 7. Grafik Variabel Kualitas Pelayanan



## C. Pembahasan

### 1. Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas

Setelah diperoleh data, maka terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas sebelum dilakukan analisis. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan sampel 12 responden dengan tingkat signifikansi 5% (0,05).

#### a. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Kompetensi Profesional

Tabel 13.

Uji Validitas dan Reliabel Variabel Kompetensi Profesional

Butir	R	R tabel	Sig	Keterangan
X1.1	0,939	0,5760	0,000	Valid
X1.2	0,842	0,5760	0,001	Valid
X1.3	0,762	0,5760	0,004	Valid
X1.4	0,832	0,5760	0,001	Valid
X1.5	0,951	0,5760	0,000	Valid
X1.6	0,875	0,5760	0,000	Valid
X1.7	0,763	0,5760	0,004	Valid
X1.8	0,672	0,5760	0,017	Valid
X1.9	0,838	0,5760	0,001	Valid
X1.10	0,689	0,5760	0,013	Valid
X1.11	0,850	0,5760	0,000	Valid
X1.12	0,939	0,5760	0,000	Valid
X1.13	0,717	0,5760	0,000	Valid

X1.14	0,894	0,5760	0,001	Valid
X1.15	0,808	0,5760	0,000	Valid
X1.16	0,882	0,5760	0,000	Valid
X1.17	0,929	0,5760	0,000	Valid
X1.18	0,864	0,5760	0,000	Valid
X1.19	0,650	0,5760	0,022	Valid
X1.20	0,600	0,5760	0,035	Valid
<b>Alpha</b>		<b>Keterangan</b>		
<b>0,973</b>		<b>Reliabel</b>		

Pertanyaan variabel Kompetensi Profesional terdiri dari 20 butir, berdasarkan hasil uji seluruh item pertanyaan valid dengan nilai tingkat signifikan  $< 0,05$ . Sehingga item pertanyaan yang layak untuk dianalisis sebanyak 20 pertanyaan. Berdasarkan hasil analisis reliabilitas diperoleh besarnya koefisien reliabilitas  $\text{Alpha} = 0,973$ . Oleh karena nilai  $\text{Alpha} > 0,60$  maka variabel Kompetensi Profesional dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

**b. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Kompetensi Personal**

Tabel 14.

Uji Validitas dan Reliabel Variabel Kompetensi Personal

<b>Butir</b>	<b>R</b>	<b>R tabel</b>	<b>Sig</b>	<b>Keterangan</b>
X2.1	0,664	0,5760	0,019	Valid
X2.2	0,798	0,5760	0,002	Valid
X2.3	0,701	0,5760	0,011	Valid
X2.4	0,743	0,5760	0,006	Valid
X2.5	0,758	0,5760	0,004	Valid
X2.6	0,664	0,5760	0,019	Valid
X2.7	0,725	0,5760	0,008	Valid
X2.8	0,630	0,5760	0,028	Valid
X2.9	0,826	0,5760	0,001	Valid
X2.10	0,831	0,5760	0,001	Valid
X2.11	0,893	0,5760	0,000	Valid
X2.12	0,893	0,5760	0,000	Valid
<b>Alpha</b>		<b>Keterangan</b>		
<b>0,925</b>		<b>Reliabel</b>		

Pertanyaan variabel Kompetensi Personal terdiri dari 12 butir, berdasarkan hasil uji seluruh item pertanyaan valid dengan nilai tingkat signifikan  $< 0,05$ . Sehingga item pertanyaan yang layak untuk dianalisis sebanyak 12 pertanyaan. Berdasarkan hasil analisis reliabilitas diperoleh besarnya koefisien reliabilitas  $\text{Alpha} = 0,925$ . Oleh karena nilai  $\text{Alpha} > 0,60$  maka variabel Kompetensi Personal dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

c. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

Tabel 15.

Uji Validitas dan Reliabel Variabel Kualitas Layanan

Butir	R	R tabel	Sig	Keterangan
Y.1	0,962	0,5760	0,000	Valid
Y.2	0,918	0,5760	0,000	Valid
Y.3	0,605	0,5760	0,037	Valid
Y.4	0,658	0,5760	0,020	Valid
Y.5	0,902	0,5760	0,000	Valid
<b>Alpha</b>		<b>Keterangan</b>		
<b>0,879</b>		<b>Reliabel</b>		

Pertanyaan variabel Kualitas Layanan terdiri dari 5 butir, berdasarkan hasil uji seluruh item pertanyaan valid dengan nilai tingkat signifikan  $< 0,05$ . Sehingga item pertanyaan yang layak untuk dianalisis sebanyak 5 pertanyaan. Berdasarkan hasil analisis reliabilitas diperoleh besarnya koefisien reliabilitas  $\text{Alpha} = 0,879$ . Oleh karena nilai  $\text{Alpha} > 0,60$  maka variabel Kompetensi Personal dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

## 2. Analisis Data

### a. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Dalam penelitian ini, analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh kompetensi profesional dan kompetensi personal terhadap kualitas layanan dengan menggunakan regresi berganda dengan tingkat signifikan 5%. Berikut ini hasil uji analisis regresi berganda

Tabel 16.  
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2,333	4,673		-,499	,630
Kompetensi Profesional	,118	,049	,483	2,411	,039
Kompetensi Personal	,266	,107	,499	2,494	,034

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Data sekunder diolah, 2019

Dari hasil uji regresi linear berganda pada tabel 4.11, diketahui pengaruh variabel pengaruh kompetensi profesional dan kompetensi personal terhadap kualitas layanan, maka dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -2,333 + 0,118X_1 + 0,266X_2$$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- $b_0$  = -2,333 artinya jika nilai kompetensi profesional dan kompetensi personal sama dengan nol (0), maka Kualitas layanan nilainya sebesar -2,333.
- $b_1$  = 0,118 artinya jika kompetensi profesional mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Kualitas Layanan naik sebesar 0,118 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.
- $b_2$  = 0,266 artinya jika kompetensi personal mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Kualitas Layanan naik sebesar 0,266 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.



b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi yang diberi notasi  $R^2$  yaitu bilangan yang mengukur tingginya derajat hubungan antara semua variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini nilai yang di bahas adalah nilai *Adjusted R Square*, hal ini karena *Adjusted R Square* sudah dikurang dari *standar error*, sehingga lebih valid dari *R Square*. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 17.  
Hasil Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ )  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
dimensi 1 ion0	,870 <sup>a</sup>	,757	,703	1,64437

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Personal, Kompetensi Profesional

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,703 atau 70,3% yang artinya bahwa pengaruh variabel independen yaitu variabel kompetensi profesional dan kompetensi personal terhadap Kualitas Layanan sebesar 70,3% sedangkan sisanya sebesar 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

c. Uji Hipotesis

1) Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menganalisis besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara membandingkan antara F hitung dengan F tabel. Jika F hitung > F tabel maka dapat dikatakan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut merupakan hasil dari uji signifikan simultan (Uji F):

Tabel 18.  
Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	75,915	2	37,957	14,038	,002 <sup>a</sup>
Residual	24,335	9	2,704		
Total	100,250	11			

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Personal, Kompetensi Profesional

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel 18 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi profesional dan kompetensi personal berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan.

## 2) Uji Secara Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk memenuhi seberapa jauh signifikansi variabel independen yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal terhadap Kualitas Layanan. Berikut ini adalah tabel hasil dari Uji-t:

Tabel 19.  
**Hasil Uji Secara Parsial (Uji-t)**

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-,499	,630
	Kompetensi Profesional	2,411	,039
	Kompetensi Personal	2,494	,034

Berdasarkan tabel 19 dapat disimpulkan sebagai berikut:

### a) Kompetensi Profesional Berpengaruh terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan Tabel 19 kompetensi profesional memiliki nilai signifikansinya sebesar 0,039 lebih kecil dibandingkan dengan 0,05, artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi profesional terhadap Kualitas Layanan.

b) Kompetensi Personal Berpengaruh terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan Tabel 19 kompetensi personal memiliki nilai signifikansinya sebesar 0,034 lebih kecil dibandingkan dengan 0,05, artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi personal terhadap Kualitas Layanan.



## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian yang berjudul “Hubungan Antara Kompetensi Pustakawan Dan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta” maka dalam penelitian ini bisa disimpulkan beberapa hal, yaitu:

- 1) Kompetensi Pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta, memperoleh nilai *grand mean* 4,179. Nilai tersebut berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 yang menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta berada pada tingkat yang tinggi. Skor tertinggi terdapat pada sub variable komponen personal, khususnya pernyataan “ Saya mampu menciptakan suasana kerja yang baik” yang memperoleh skor 4,50 (sangat tinggi). Sedangkan yang mendapatkan skor terendah terdapat pada sub variable komponen personal terutama pada pernyataan " Saya cepat tanggap dalam menangani keluhan, yaitu dengan melibatkan seluruh pustakawan" yang memperoleh skor 3,33 (cukup).
- 2) Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta, memperoleh nilai *grand mean* 4,248. Nilai tersebut berada pada rentang skala 4,20 s/d 5,00 yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta berada pada tingkat yang sangat tinggi. Skor tertinggi terdapat pada indikator empati pada pernyataan "Saya selalu memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pemustaka dan berusaha untuk memahami keinginannya” yang memperoleh skor 4,58 (sangat tinggi). Sedangkan yang mendapatkan skor terendah terdapat pada indikator Kemampuan untuk melakukan pengatalogan deskriptif yang memperoleh skor 3,666 (tinggi).
- 3) Terdapat hubungan yang positif dan kuat antara kompetensi pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan dengan kualitas layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi profesional dan kompetensi personal berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan. Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,703 atau 70,3% yang artinya bahwa



pengaruh variabel independen yaitu variabel kompetensi profesional dan kompetensi personal terhadap Kualitas Layanan sebesar 70,3% sedangkan sisanya sebesar 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang peneliti kemukakan terkait kompetensi pustakawan dan kualitas pelayanan di Perpustakaan ISI Surakarta, yaitu:

1. Perlunya pustakawan meningkatkan kompetensi dan layanannya, terutama pada aspek-aspek yang memperoleh skor *mean* rendah. Pada variabel kompetensi pustakawan, pustakawan perlu meningkatkan kemampuannya dalam menangani keluhan secara cepat dan tanggap serta dengan melibatkan seluruh pustakawan, karena pada pernyataan tersebut memperoleh skor *mean* rendah yaitu 3,33. Skor tersebut yang masih di bawah skor *grand mean*.
2. Pada variabel kualitas pelayanan pustakawan perlu meningkatkan daya tanggap, terutama pada pernyataan "Saya selalu merespon dengan cepat dalam melayani keinginan maupun keluhan pemustaka" yang mendapatkan skor *mean* rendah yaitu sebesar 4. Skor tersebut masih di bawah skor *grand mean*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akli, Zul. "Strategi Pemberdayaan Pustakawan dalam Mewujudkan Layanan Prima di Perpustakaan", *Orasi Ilmiah Pengukuhan Pustakawan Utama Perpustakaan Nasional RI*, 2012.
- Asmarani, Puti. "Kompetensi Pustakawan Dalam Penyediaan Informasi Yang Efektif Bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Al Azhar Indonesia, *Skripsi*, Jakarta:Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Syarif,2015
- Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Caputo, Janette S. *The Assertive Librarian*, United States of America: Oryx Press, 1984.
- Kartikasari, Diyah."Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kinerja Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang". Dalam *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 1, No. 1 Tahun 2012.Hal.1-7.
- Lasa Hs, "Profesi Pustakawan: Tantangan dan Harapan", *Pidato Pengukuhan Pustakawan Utama Universitas Gadjah Mada*, Yogyakarta: Perpustakaan UGM, 6 September 2007
- Lawrence A. Allen dan Barbara Conroy, "Social Interaction Skills", *Library Trends*, Juli, (1971), hlm.78-79.
- Lumbantobing, Paul. *Manajemen Knowledge Sharing Berbasis Komunitas* Bandung; Knowledge Management Society Indonesia, 2011.
- Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan, Hiburan dan Perorangan Lainnya Bidang Perpustakaan Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia, 2012
- Mortimer, Mary. *Library Speak: A Glossary of Terms in Librarianship and Information Management*, Texas: TotalRecall Publications, Inc., 2007.
- Murniaty, "Membangun Image Pustakawan Melalui Keterampilan Berkomunikasi, *Makalah*, Medan: Perpustakaan dan Sistem Informasi Universitas Sumatera Utara, 2006
- Plumb, Michael D., "Non-Verbal Communication in Instant Messaging", *Tesis*, Cedar City: Southern Utah University, 2013.
- Purwono, *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

- Ralph, Lynette Lawrence. "An Investigation of a Knowledge Management Solution for Reference Services", *Disertasi*, (Florida: Graduate School of Computer and Information Sciences Nova Southeastern University, 2008),
- Rodin, Rhoni. "Penerapan Knowledge Management di Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup", *Khazanah Al-Hikmah*, Vol. 1, No.1, (2013).
- Sudijono, Anas. *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2012. .
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010. .
- Suhartika, I Putu. "Implementasi Teknologi Informasi Sebagai Usaha Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan", *Visi Pustaka*, Vol. 6, No. 2, Tahun 2004.
- Stevenson, Janet dan P. H. Collin, *Dictionary of Information and Library Management Second Edition*, London: A & C Black Publishers Ltd., 2006.
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Suwarno, Wiji, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010.
- UU No. 43 Tahun 2007, tentang Perpustakaan
- Yildiz, Asiye Kakirman, "Effective Communication Skills to Manage the Library: Relations Between Managers and Librarians", *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, Vol. 2, 2012, hlm. 141-153.
- Zaihal, Amaluddin, dkk. "Hubungan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Pustakawan Universitas Negeri Makassar". *Proceedings of National Seminar, Research Institute of Universitas Negeri Makasar*. Hal.688-694
- Siregar, A. Ridwan. "Perluasan Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi", *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 4, No. 1, (2006).
- Ridwan Siregar, "Manajemen Pengetahuan Perspektif Pustakawan", *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1, No. 1, (2005).

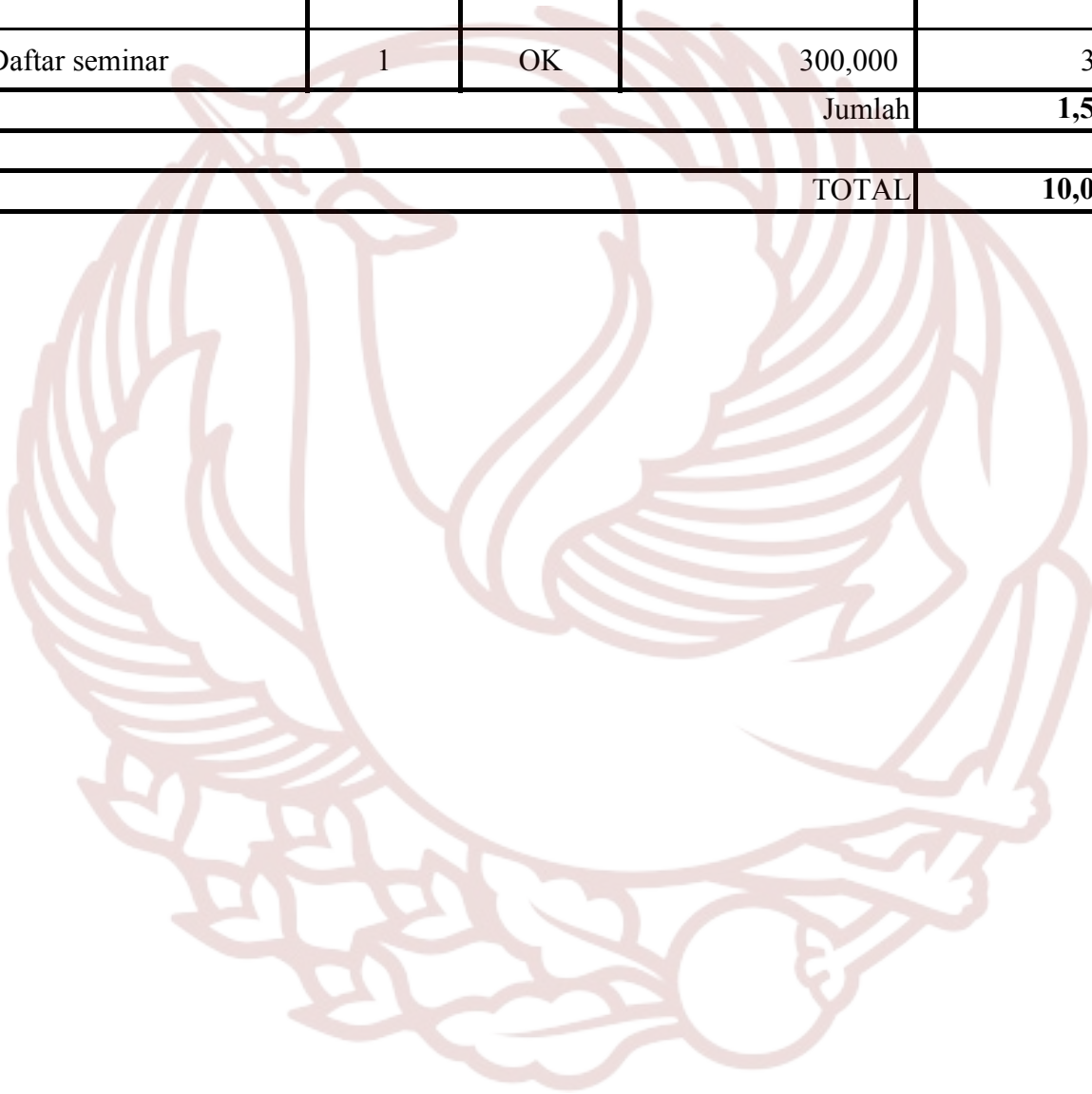
## Lampiran 1

### Justifikasi Anggaran Penelitian Pemula

No.	Jenis	Volume		Tarip	Jumlah
1	2	3		4	5
<b>1</b>	<b>Belanja Uang Honor</b>				
	Narasumber 2 Org. 1 Keg	2	OK	6,500,000	1,300,000
	Analisis data	1	OK	1,250,000	1,250,000
	Pembantu Peneliti	30	OK	25,000	750,000
Jumlah					<b>3,300,000</b>
<b>2</b>	<b>Bahan Habis Pakai dan Peralatan</b>				
	<i>a . Bahan habis pakai</i>				
	Kertas Folio A4 80 grm	10	Rim	41,000	410,000
	- Blog note 10 bh	20	BH	5,000	100,000
	- Tinta Refill (hitam)	5	BH	75,000	375,000
	- Tinta Refill (warna)	5	BH	65,000	325,000
	- CD Blank	50	BH	3,000	150,000
	- Pulpen	20	BH	5,000	100,000
	Stopmap	20	BH	5,000	100,000
	- Selotip bolak-balik	2	BH	10,000	20,000
	- Lakban bening	1	BH	20,000	20,000
	- Stabilo	5	BH	20,000	100,000
	- Hardisk eksternal 500 Gb	2	BH	500,000	1,000,000
Jumlah					<b>2,700,000</b>
<b>3</b>	<b>Perjalanan</b>				
	Dalam kota Solo pustakawan 1 org x 30 hari	30	OH	50,000	1,500,000
	Dalam kota Solo, koordinasi 2 x 10 hari	10	OH	65,000	650,000
	Dalam kota Solo, sewa mobil 1 hari	1	OH	350,000	350,000
Jumlah					<b>2,500,000</b>
<b>4</b>	<b>Lain-lain</b>				
<i>a</i>	<i>Konsumsi</i>				



	Makan 1 org x 30 hr	30	OH	20,000	600,000
	Snack 1 org x 30 hr	30	OH	10,000	300,000
<b><i>b</i></b>	<b><i>Laporan</i></b>				
	Susun dan Penggandaan laporan	1	Pkt	300,000	300,000
	Daftar seminar	1	OK	300,000	300,000
Jumlah					<b>1,500,000</b>
TOTAL					<b>10,000,000</b>





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
INSTITUT SENI INDONESIA SURAKARTA

**PUSAT PENELITIAN**

Jl. Ki Hajar Dewantara No. 19 Ketingan, Jebres, Surakarta 57126 Telepon 0271.647658,  
Faxsimile.0271.646175 www.isi-ska.ac.id e-mail: direct@www.isi-ska.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PENELITIAN PEMULA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sundari Juni Astutik, S.IPust.  
NIP : 196706011993032001  
Pangkat/Golongan : Penata Muda Tingkat I, III /b  
Jabatan Fungsional : Pustakawan Pertama

Dengan ini menyatakan bahwa proposal penelitian pemula saya dengan judul : *Hubungan Antara Kompetensi Pustakawan Dan Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan ISI Surakarta* yang diusulkan dalam skim Penelitian Pemula untuk tahun anggaran: 2019 bersifat **original** dan **belum pernah** dibiayai oleh lembaga/sumber dana lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan tidak kesesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya penelitian pemula yang sudah diterima ke kas negara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surakarta, 29 Oktober 2019

Mengetahui  
Kepala Pusat Penelitian

Yang menyatakan

**Satriana Didiek Isnanta, M.Sn.**  
NIP. 197212212005011002

**Sundari Juni Astutik, S.IPust.**  
NIP. 196706011993032001

### Lampiran 5. Biodata Peneliti

1.	Nama	Sundari Juni Astutik, S.IPust.
2.	Jabatan Fungsional	Pustakawan Pertama
3.	Jabatan struktural	-
4.	NIP	196706011993032001
5.	Tempat Tanggal Lahir	Boyolali, 01 Agustus 1967
6.	Alamat Rumah	Sidomulyo, 003/004 Pulisen Boyolali
7.	Telpon/Faks/HP	0856-4245-8256
8.	Alamat Kantor	Ki Hajar Dewantara No. 19, Ketingan, Jebres, Surakarta
9.	Telpon/Faks/	0271 647658 Faks. 0271 646175
10.	Alamat e-mail	tutik.juni@gmail.com
11.	Jumlah lulusan yang telah dihasilkan	
12.	Mata Kuliah yang Diampu	1. 2.

#### A. Riwayat Pendidikan

Pendidikan	S1	S2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Terbuka	
Bidang Ilmu	Ilmu Perpustakaan	
Tahun Masuk-Lulus	2013 - 2015	
Judul Skripsi/thesis	Desain Tata Ruang Baca Perpustakaan Guna Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Perpustakaan Fakultas Seni Rupa Dan Desain Institut Seni Indonesia Surakarta	
Nama Pembimbing		

#### B. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir.

No.	Tahun	Judul	Pendanaan	
			Sumber Dana	Jumlah Dana (Rp)
1.				
2.				
3.				

C. Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 tahun terakhir

No.	Tahun	Judul	Pendanaan	
			Sumber Dana	Jumlah Dana (Rp)
1.				
2.				
3.				

D. Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah dalam Jurnal dalam 5 tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul	Volume	Nama Jurnal
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

E. Pengalaman Penyampaian Makalah Secara Oral Pada Pertemuan/ Seminar Ilmiah Dalam 5 tahun Terakhir

No.	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1.			
2.			
3.			

F. Pengalaman Penulisan Buku Dalam 5 tahun Terakhir

No.	Judul	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1.				
2.				
3.				
4.				

G. Pengalaman Perolehan HKI dalam 5-10 tahun Terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1.				
2.				
3.				



H. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya Dalam 5 tahun Terakhir

No.	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang telah diterapkan	Tahun	Tempat penerapan	Respons Masyarakat
1.				
2.				
3.				

I. Penghargaan yang Pernah Diraih dalam 10 tahun Terakhir (dari pemerintah, asosiasi atau institusi lainnya)

No.	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidak sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima risikonya.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penelitian Pemula

Surakarta, 29 Oktober 2019

Pengusul

Sundari Juni Astutik, S.IPust.  
NIP: 196706011993032001

# **Hubungan Antara Kompetensi Pustakawan Dan Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan ISI Surakarta**

## **Artikel Jurnal**



Peneliti

**Sundari Juni Astutik, S.IPust.**

NIP: 196706011993032001

Dibiayai dari DIPA ISI Surakarta sesuai dengan  
Surat Perjanjian Penugasan Pelaksanaan Program Penelitian Pemula  
Tahun Anggaran 2019  
Nomor: 6847/IT6.1/LT/2019 tanggal 2 Mei 2019

**INSTITUT SENI INDONESIA (ISI) SURAKARTA**  
**Oktober 2019**

### Lampiran 3. Artikel Jurnal

## HUBUNGAN ANTARA KOMPETENSI PUSTAKAWAN DAN KUALITAS LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN ISI SURAKARTA

Sundari Juni Astutik  
Pustakawan ISI Surakarta  
e-mail : [tutik.juni@gmail.com](mailto:tutik.juni@gmail.com)

**ABSTRACT.** *This study aims to: 1) Determine the level of librarian competence and the level of service quality in the ISI Surakarta Library and 3) Know the relationship between the librarian competence and the quality of service in the ISI Surakarta Library. This research is a quantitative research. The population in this study were all librarians in the ISI Surakarta Library. This study is a population study because the population is only 13 people. The data collection method uses a questionnaire. Based on descriptive analysis using the mean and grand mean it is known that: 1) Librarian Competency Variables owned by librarians at UPT ISI Surakarta Library, get a grand mean value of 4.179. This value is in the range of scale 3.40 - 4.20 which shows that the competence of librarians owned by librarians is at a high level. 2) Service Quality Variables conducted by librarians get a grand mean value of 4,248 These values are in the scale range of 4.20 - 5.00 which indicates that Service Quality is at a very high level. Based on the results of the correlation test that there is a positive and strong relationship between the competence of librarians owned by librarians and the quality of service at the UPI Library ISI Surakarta. It can be seen that the significance value is 0,000. Because the significance value is less than 0.05 or 5%, so it can be concluded that the professional and personal potential variables have a significant effect on Service Quality. Based on the results of the regression analysis conducted obtained Adjusted R Square value of 0.703 or 70.3%, which means that the influence of independent variables namely professional potential and personal potential to Service Quality by 70.3% while the remaining 29.7% is influenced by other factors which is not included in this research model.*

**Keywords:** *Librarian Competence, Service Quality, Service Quality, Service Quality*

### A. PENDAHULUAN

Perkembangan zaman saat ini ditandai dengan terjadinya perubahan yang sangat cepat, perubahan dalam segala bidang kehidupan masyarakat. Perpustakaan sebagai lembaga yang berorientasi melayani masyarakat penggunaannya harus tanggap dengan perubahan itu jika tidak ingin ditinggalkan. Perpustakaan harus cepat beradaptasi dengan perkembangan yang terjadi bukannya mengisolasi diri dalam dunianya. Setiap perpustakaan memiliki tanggungjawab dengan tuntunan profesionalisme pengelolaan guna menjawab perkembangan zaman dan merespon serta berusaha memenuhi kebutuhan pemakai yang selalu berkembang, Suwarno (2010:45).

Untuk mewujudkan pelayanan prima di perpustakaan, setidaknya perpustakaan perlu memperhatikan dua aspek, yaitu *functional quality* dan *technical quality*. *Functional quality* merupakan aspek yang berkaitan dengan kelengkapan dan kebaruan koleksi, dan *technical quality* merupakan aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia, fasilitas dan kemampuan pelayanan terhadap pemustaka. Sumber

daya yang dimiliki perpustakaan yang satu dengan yang lain berbeda. Ada perpustakaan yang mampu menyediakan fasilitas berbasis teknologi canggih untuk mendukung pelayanannya, namun ada juga perpustakaan yang hanya mampu memberikan pelayanan manual tanpa mengandalkan teknologi canggih, Suhartika (2004:12). Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan tidak sepenuhnya bergantung pada kecanggihan fasilitas saja, melainkan juga pada seberapa mampu sebuah perpustakaan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk mendukung pelayanan.

Pelayanan seringkali menjadi tolok ukur pemustaka dalam menilai kualitas perpustakaan, karena pada bagian tersebut pustakawan langsung berinteraksi dengan pemustaka, Akli (2012:13). Pustakawan sebagai orang yang bertanggung jawab atas terlaksananya pelayanan harus mengetahui hal tersebut. Pelayanan yang diberikan pustakawan berbanding lurus dengan kepuasan pemustaka. Oleh karena itu jika ingin meningkatkan kepuasan pemustaka, maka syarat mutlakny adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.



Kenyataannya, seringkali pemustaka mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal, dibuktikan dengan salah satu hasil penelitian yang menyatakan bahwa keakuratan pustakawan dalam memberikan pelayanan hanya 45%, Rapph (2008:3). Meskipun penelitian tersebut dilakukan hanya pada bagian pelayanan referensi, tetapi hal tersebut tetap membuat pemustaka kecewa dan tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Jika permasalahan yang demikian tidak ditindaklanjuti, maka perpustakaan akan sulit mencapai tujuannya, Purwono (2013:140).

Berdasarkan data kepegawaian Perpustakaan ISI Surakarta, diketahui bahwa jenjang pendidikan pustakawan berbeda-beda. Dari ke-13 pustakawan, 2 pustakawan yang berlatar belakang pendidikan S2 bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 1 pustakawan yang berlatar belakang pendidikan S2 bidang Ilmu Komunikasi, 8 pustakawan yang berlatar belakang pendidikan S1 bidang Ilmu Perpustakaan, 1 pustakawan yang berlatar belakang pendidikan D2 bidang Ilmu Perpustakaan, dan 1 pustakawan yang berlatar belakang pendidikan S1 bidang Seni.

Perbedaan latar pendidikan pustakawan, antara pustakawan yang berlatar belakang pendidikan Ilmu Perpustakaan dan Informasi dan non-Ilmu Perpustakaan dan Informasi serta rendahnya kemampuan pustakawan untuk menggunakan teknologi dikhawatirkan menimbulkan *gap*/jenjang pengetahuan, sehingga menjadikan proses implementasi manajemen pengetahuan terhambat. Jika melihat salah satu manfaat manajemen pengetahuan adalah menunjang peningkatan kompetensi sumber daya manusia, Lumbantobing (2011:12). Dikhawatirkan *gap*/jenjang pengetahuan tersebut berpengaruh buruk pada kompetensi pustakawan.

Secara umum kompetensi yang harus dimiliki oleh sebuah profesi, termasuk pustakawan adalah kompetensi profesional dan kompetensi personal, Purwono (2013:108). Kompetensi profesional berkaitan yaitu berkenaan dengan penguasaan teknis dan detail bidang kepustakawanan, sedangkan kompetensi personal berkaitan dengan kemampuan dalam berpikir strategis dalam merumuskan kebijakan, wawasan masa depan, perencanaan strategis, manajerial, dan kemampuan berkomunikasi. Kedua kompetensi tersebut wajib dimiliki pustakawan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 83 Tahun 2012 (SKKNI) merupakan salah satu instrumen untuk mengukur

kompetensi pustakawan yang disusun Kementerian Tenaga Kerja RI dan Perpustakaan Nasional RI. Standar tersebut bisa digunakan sebagai instrumen untuk mengukur kompetensi pustakawan secara umum. Namun kenyataannya, berdasarkan laporan perpustakaan tahun 2018, diketahui bahwa dari ke-13 pustakawan, baru tujuh pustakawan yang sudah mengikuti uji kompetensi di Perpustakaan Nasional. Padahal, kompetensi merupakan pondasi yang harus dibangun untuk meningkatkan kinerja pustakawan dalam menyediakan pelayanan informasi yang baik kepada pemustaka, Purwono (2013:107-108).

Berdasarkan paparan mengenai kompetensi pustakawan dan kualitas layanan di Perpustakaan ISI Surakarta di atas, sudah sewajarnya kualitas layanan meningkat meskipun kompetensi pustakawan terdapat indikasi mengenai adanya *gap*/jenjang kompetensi di antara pustakawan. Namun dari pengamatan sementara peneliti menunjukkan bahwa pustakawan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta memiliki kompetensi yang masih rendah. Hal tersebut menunjukkan adanya kegagalan bahwa kompetensi pustakawan berhubungan positif dengan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab ketimpangan antara teori dan kondisi di lapangan tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi terhadap kompetensi pustakawan dan kualitas layanan pustakawan, agar UPT Perpustakaan ISI Surakarta mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pemustakanya.

Berbijak dari pemaparan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimanakah tingkat kompetensi pustakawan di Perpustakaan ISI Surakarta? 2) Bagaimanakah tingkat kualitas layanan di Perpustakaan ISI Surakarta? 3) Bagaimanakah hubungan antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan di Perpustakaan ISI Surakarta? Penelitian ini dilakukan dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu: 1) Untuk mengetahui tingkat kompetensi pustakawan dan kualitas layanan pustakawan di Perpustakaan ISI Surakarta. 2) Untuk mengetahui hubungan antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan pustakawan di Perpustakaan ISI Surakarta.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Beberapa literatur terdahulu mengenai hubungan antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan. Di bawah ini adalah beberapa literatur yang hampir memiliki kesamaan dengan penelitian ini:



Penelitian yang pertama oleh Puti Asmarani dengan judul “Kompetensi Pustakawan Dalam Penyediaan Informasi Yang Efektif Bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Al Azhar Indonesia” tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kompetensi pustakawan memiliki nilai 3,36 dan penyediaan informasi yang efektif bagi pemustaka memiliki nilai 3,23. Kedua nilai ini berada pada skala interval 3,25- 4,00 yang berarti sangat tinggi dan 2,50-3,24 yang berarti tinggi. Hal yang membuat kompetensi pustakawan berpengaruh karena pustakawan sudah mengelompokkan dan menyaring informasi sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka. Sedangkan dalam penyediaan informasi yang efektif bagi pemustaka karena pemustaka sadar dan dapat bertanggungjawab dalam menggunakan informasi yang dicari dan sudah sesuai dengan yang diinginkan. Sehingga kompetensi pustakawan dalam penyediaan informasi yang efektif bagi pemustaka mempunyai pengaruh dan hubungan yang kuat.

Penelitian kedua dilakukan oleh Amaludin Zaihal, dkk. Tahun 2017. Dengan judul “Hubungan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Pustakawan Universitas Negeri Makasar”. Dalam penelitian ini dilakukan pelatihan kompetensi pustakawan selama tiga (3) hari berturut-turut. Pustakawan dapat dikatakan kompeten jika memiliki kompetensi dan kinerja yang baik dan memenuhi standar seperti dalam UU No. 43 Tahun 2007 pasal 29 tentang perpustakaan. Pada Distribusi Frekuensi dan Persentase Nilai Uji Kompetensi umum Pustakawan menunjukkan bahwa dari terjadi peningkatan nilai uji kompetensi pustakawan yang berada pada kategori tinggi dari 34 peserta yang memperoleh presentase 47,05 % pada pra tes dan peserta mengalami peningkatan nilai uji kompetensi pustakawan yang signifikan menjadi 67,65 % pada post tes. Sedangkan pada kategori sangat tinggi dari 5,9% pada pra tes menjadi presentase 11,76% pada post tes.

Dari kedua penelitian di atas terdapat satu kesamaan yaitu pada obyek penelitiannya yaitu kompetensi. Namun yang menjadikan penelitian ini berbeda dari sebelumnya adalah variabel dependennya yaitu kualitas layanan. Peneliti ingin mengetahui hubungan antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta. Penelitian ini diharapkan bisa memberi masukan yang berarti guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

## 1. Kompetensi Pustakawan

### a. Definisi Kompetensi Pustakawan

Kompetensi adalah total dari kemampuan dan daya dukung yang secara riil dimiliki oleh

seseorang. Dengan kompetensi tersebut, maka seseorang tersebut bisa merealisasikan kehendak-kehendaknya. Untuk memperbaiki kinerja, kompetensi adalah syarat mutlak yang harus ditingkatkan, Purwono (2013:107-108). Kompetensi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kompetensi pustakawan. Dalam UU No. 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 8 disebutkan bahwa kompetensi pustakawan yang dimaksud merupakan kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan.

PP No. 24 Tahun 2014 pasal 34 ayat 1 menyebutkan bahwa pustakawan harus memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal. Dalam penelitian ini kompetensi profesional dan kompetensi personal akan dijadikan indikator pengukuran kompetensi pustakawan. Penjelasan mengenai kompetensi profesional dan kompetensi personal akan diuraikan dalam penjelasan di bawah ini.

### b. Kompetensi Profesional

Kompetensi profesional merupakan kompetensi yang bersifat *scientific achievement*, yaitu berkenaan dengan penguasaan teknis dan detail bidang kepustakawanan. Kompetensi profesional ini biasanya didapatkan dengan pendidikan atau pelatihan kepustakawanan. Dalam PP No. 24 Tahun 2014 pasal 34 ayat 2 disebutkan bahwa kompetensi profesional mencakup aspek pengetahuan, keahlian dan sikap kerja. Dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) ketiga aspek tersebut diwujudkan dalam beberapa kelompok kompetensi, yaitu kompetensi umum, kompetensi inti, dan kompetensi khusus, Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia (2012:11). Di bawah ini adalah penjabaran dari masing-masing kompetensi profesional yang harus dimiliki oleh pustakawan menurut Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia (34-94):

#### 1. Kompetensi Umum

- Mengoperasikan Komputer Tingkat Dasar.
- Menyusun Rencana Kerja Perpustakaan.
- Membuat Laporan Kerja Perpustakaan.

#### 2. Kompetensi Inti

- Melakukan Seleksi Bahan Pustaka.
- Melakukan Pengadaan Bahan Pustaka.
- Melakukan Pengatalogan Deskriptif.
- Melakukan Pengatalogan Subyek.
- Melakukan Perawatan Bahan Perpustakaan.
- Melakukan Layanan Sirkulasi.
- Melakukan Layanan Referensi.

- h. Melakukan Penelusuran Informasi Sederhana.
  - i. Melakukan Promosi Perpustakaan.
  - j. Melakukan Kegiatan Literasi Informasi.
  - k. Memanfaatkan Jaringan Internet untuk Layanan Perpustakaan. .
3. Kompetensi Khusus
- a) Merancang Tata Ruang dan Perabot Perpustakaan.
  - b) Melakukan Perbaikan Bahan Perpustakaan.
  - c) Membuat Literatur Sekunder.
  - d) Melakukan Penelusuran Informasi Kompleks.
  - e) Melakukan Kajian Perpustakaan.
  - f) Membuat Karya Tulis Ilmiah.

Selain ketiga jenis kompetensi di atas, masih ada lagi kompetensi kunci. Kompetensi kunci adalah sikap kerja yang harus dimiliki pustakawan untuk mencapai unjuk kerja yang dipersyaratkan dalam melaksanakan kompetensi umum, inti dan khusus.

Meskipun dalam praktiknya pustakawan bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing, namun disebutkan dalam UU No. 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 8 bahwa kompetensi pustakawan didapatkan melalui pendidikan dan pelatihan. Sehingga masing-masing indikator kompetensi pustakawan yang terdapat dalam SKKNI di atas seharusnya sudah dimiliki oleh setiap pustakawan.

#### 4. Kompetensi Personal

Kompetensi personal merupakan kompetensi yang bersifat *psychological achievement*, yaitu berkenaan dengan kemampuan pustakawan dalam berpikir strategis dalam merumuskan kebijakan, wawasan masa depan, perencanaan strategis, manajerial, dan kemampuan berkomunikasi, Purwono (2013:108). Kompetensi ini lebih bersifat personal, artinya tertanam dalam diri masing-masing orang sehingga relatif lebih susah untuk dipelajari. Dalam PP No. 24 Tahun 2014 pasal 34 ayat 3 disebutkan bahwa kompetensi personal mencakup aspek kepribadian dan interaksi sosial.

##### a) Kepribadian

Kepribadian dikenal sebagai sesuatu yang baik atau tidak baik yang akan direspon secara positif atau negatif oleh orang-orang yang terlibat dalam kontak, Purwono (2013:103). Di bawah ini adalah uraian dari aspek-aspek kepribadian yang harus

dimiliki pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka:

- 1) Kepercayaan diri. Dalam hal pengembangan profesi pustakawan dianggap masih memiliki kepercayaan diri yang rendah, hal tersebut berdampak pada produktivitas kerja dan citra pustakawan di mata masyarakat. Dengan meningkatnya kepercayaan diri pustakawan akan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka, Lasa (2007:17).
- 2) Ketulusan. Pustakawan sebagai profesi memiliki tanggung jawab moral untuk mengamalkan ilmu pengetahuannya. Untuk itu dalam memberikan pelayanan pustakawan harus didasari ketulusan.
- 3) Keramahan. Citra pustakawan Indonesia yang melekat di mata pemustaka adalah pelayanannya yang kaku dan senyumnya yang mahal. Untuk itu pustakawan harus melayani pemustaka dengan ramah dengan harapan lambat laun citra pustakawan akan membaik dan pustakawan bisa kembali memberikan pelayanan prima, Purwono (2013:103-105).
- 4) Sikap simpati dan hormat. Diperlakukan dengan hormat adalah hak pemustaka, untuk menyikapi fakta tersebut maka dibutuhkan simpati dalam memberikan pelayanan, Caputo (1984:21).

##### b) Interaksi Sosial

Interaksi sosial merupakan kegiatan yang mengatur hubungan antara manusia. Sangat penting bagi pustakawan untuk memahami kompetensi ini. Purwono (2013:103) menyebutkan bahwa pustakawan harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Keterampilan komunikasi yang harus dimiliki pustakawan diantara lain adalah:

- 1) Mampu berkomunikasi secara verbal dan nonverbal
- 2) Dapat menyampaikan pesan dengan jelas dan tidak membingungkan
- 3) Menciptakan kesan positif terhadap pemustaka
- 4) Menciptakan suasana kerja yang baik
- 5) Cepat tanggap terhadap usulan maupun keluhan. Dalam berinteraksi pustakawan harus memiliki empati yang tinggi baik kepada sesama pustakawan maupun kepada pemustaka. Dengan memiliki rasa empati pustakawan akan lebih



mudah dalam memahami apa yang dirasakan orang lain. Dengan demikian pustakawan akan lebih cepat dalam menanggapi usulan maupun keluhan, Caputo (1984:79)

## 2. Kualitas layanan (*Service Quality*)

### a. Pengertian Kualitas / Mutu

Di dalam Kamus Besar bahasa Indonesia (2001:768), mutu adalah (ukuran) baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb); kualitas. Definisi kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian yang mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wykof (dalam Tjiptono, 2005:260), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Lovelock (1991:95), kualitas layanan adalah tingkatan kondisi baik dan buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memuaskan atau melebihi harapan konsumen.

### b. Pengukuran kualitas pelayanan

Pengukuran kualitas layanan (*service quality*) awalnya digunakan dipenelitian pemasaran. Penelitian-penelitian yang memuaskan yang memasukkan pengukuran kualitas layanan ke dalam model DeLone dan McLean meminjamnya dari peneliti pemasaran. Instrumen-instrumen yang dapat untuk mengukur kualitas layanan (*service quality*) menurut Jogiyanto (2007 : 97) berisi dimensi-dimensi sebagai berikut :

- 1) Keandalan (*reliability*).
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*).
- 3) Jaminan (*assurance*).
- 4) Empati (*empathy*).
- 5) Bukti fisik (*tangibles*).

## C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, metode yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan pendekatan survey data dengan menggunakan alat questioner sebagai alat pengambilan pada pada sampel yang terdapat dalam populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pustakawan ISI Surakarta yang berjumlah 13 orang. Karena jumlahnya relatif sedikit, maka peneliti putuskan untuk melakukan penelitian populasi atau menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh dilakukan jika jumlah populasi relatif sedikit,

Sugiyono (2012:885). Data yang terkumpul adalah merupakan data primer yang diperoleh langsung dari pustakawan. Data dianalisis secara quantitative dengan menggunakan beberapa tabel hasil olahan bantuan SPSS. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, dengan variabel bebas adalah: kompetensi pustakawan, dan variabel terikatnya adalah: kualitas pelayanan.

Metode pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert dan dibuat dalam bentuk *checklist*. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu di cari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor dengan rumus *Pearson Product Moment*.

Reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *test-retest*, yaitu dengan cara mencobakan instrumen dengan instrumen dan responden yang sama, namun waktu yang berbeda. Untuk mengukur reliabilitas, digunakan alat ukur dengan teknik *alpha cronbach*.

Analisis data dalam penelitian ini meliputi kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan pengujian hipotesis. Secara umum akan dibagi ke dalam dua tahap, yang pertama yaitu dengan analisis deskriptif untuk mengetahui nilai variabel X dan variabel Y, dan yang kedua adalah uji hipotesis sekaligus analisis korelatif untuk mengetahui hubungan variabel X dan variabel Y.

Uji Hipotesis, setelah nilai  $r_{hitung}(r_{xy})$  diketahui, maka peneliti membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Pernyataan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Jika  $r_{hitung}$  lebih besar ( $>$ ) daripada  $r_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak; dan
- b) Jika  $r_{hitung}$  lebih kecil ( $<$ ) daripada  $r_{tabel}$  maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Analisis Deskriptif

#### a. Variabel Kompetensi Profesional

Variabel Kompetensi Profesional terdiri dari 20 item pertanyaan, dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat Kompetensi Profesional sangat tinggi, dan jawaban sangat tidak setuju menunjukkan tingkat Kompetensi Profesional yang sangat rendah.

Tabel 1.

## Penilaian Variabel Kompetensi Profesional

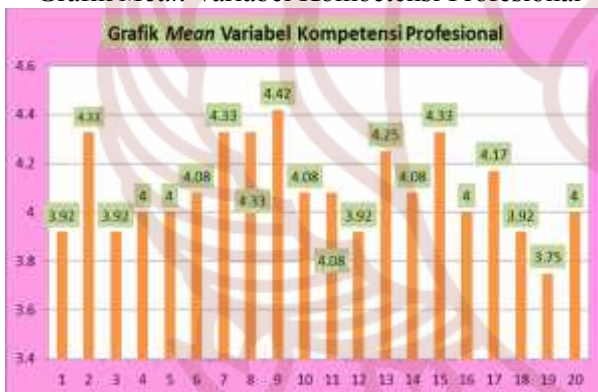
Tingkat Penilaian	Jumlah	%
Sangat rendah	0	0
Rendah	1	8,33
Cukup	0	0
Tinggi	4	41,67
Sangat tinggi	6	50,00
<b>Jumlah</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan data kuesioner, 2019

Dari data di atas diketahui bahwa Kompetensi Profesional Pustakawan di Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta masuk kategori sangat tinggi, yaitu sebesar 50%, yang menyatakan rendah ada 8,33% dan menyatakan tinggi ada 41,67%. Untuk melihat bagian pertanyaan mana yang responden mempersepsikan penilaiannya tentang kompetensi profesional, maka secara rinci dapat dilihat pada gambaran rinci responden tentang variabel kompetensi profesional sebagai berikut:

Gambar 1.

## Grafik Mean Variabel Komoetensi Profesional



Berdasarkan gambar grafik di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden sudah tinggi dan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta sudah memiliki kompetensi profesional yang tinggi yaitu mampu mengoperasikan komputer tingkat dasar, menyusun rencana kerja perpustakaan, membuat laporan kerja perpustakaan, mampu melakukan seleksi bahan pustaka, mampu melakukan pengadaan bahan pustaka, mampu melakukan pengatalogan deskriptif, mampu melakukan pengatalogan subyek, mampu melakukan perawatan bahan perpustakaan, mampu melakukan layanan sirkulasi, mampu melakukan layanan referensi, mampu melakukan penelusuran informasi sederhana, mampu melakukan promosi perpustakaan, mampu

memanfaatkan jaringan internet untuk layanan perpustakaan, mampu merancang tata ruang dan perabot perpustakaan, mampu melakukan perbaikan bahan perpustakaan, mampu membuat literatur sekunder, mampu melakukan penelusuran informasi kompleks, mampu melakukan kajian perpustakaan dan mampu membuat karya tulis ilmiah.

## b. Variabel Variabel Kompetensi Personal

Variabel Kompetensi Personal terdiri dari 12 item pertanyaan, dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat Kompetensi Personal sangat tinggi, dan jawaban sangat tidak setuju menunjukkan tingkat Kompetensi Personal yang sangat rendah.

Tabel 2.

## Penilaian Variabel Kompetensi Personal

Tingkat Penilaian	Jumlah	%
Sangat rendah	0	0
Rendah	0	0
Cukup	0	0
Tinggi	5	41,67
Sangat tinggi	7	58,33
<b>Jumlah</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan data kuesioner, 2019

Dari data di atas diketahui bahwa Kompetensi Personal Pustakawan di Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta masuk kategori sangat tinggi, yaitu sebesar 58,33%, yang menyatakan menyatakan tinggi ada 41,67%. Untuk melihat bagian pertanyaan mana yang responden mempersepsikan penilaiannya tentang kompetensi personal, maka secara rinci dapat dilihat pada gambaran rinci responden tentang variabel kompetensi personal sebagai berikut:

Gambar 2.

## Grafik Mean Variabel Kompetensi Personal





Berdasarkan gambar grafik di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden sudah tinggi dan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta sudah memiliki kompetensi personal yang tinggi yaitu memiliki rasa hormat kepada pemustaka, mampu berkomunikasi secara verbal dengan baik, mampu berkomunikasi secara nonverbal dengan baik, mampu menyampaikan pesan secara komunikatif, mampu menciptakan kesan yang positif terhadap pemustaka, mampu menciptakan suasana kerja yang baik, cepat tanggap dalam menangani usulan dan cepat tanggap dalam menangani keluhan.

#### c. Variabel Variabel Kualitas Layanan

Variabel Kualitas Layanan terdiri dari 5 item pertanyaan, dengan lima jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju. Jawaban sangat setuju menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Layanan sangat tinggi, dan jawaban sangat tidak setuju menunjukkan tingkat Kualitas Layanan yang sangat rendah.

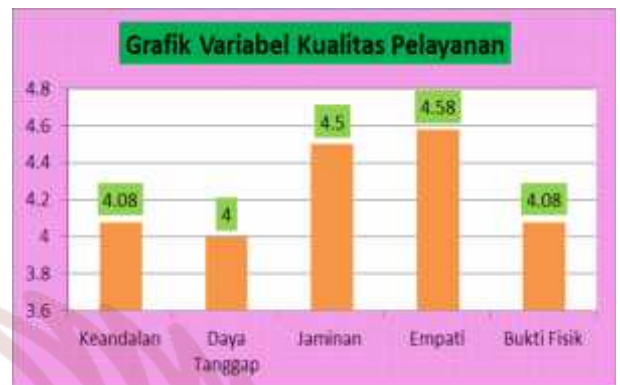
Tabel 3.  
Penilaian Variabel Kualitas Layanan

Tingkat Penilaian	Jumlah	%
Sangat rendah	0	0
Rendah	0	0
Cukup	1	8,33
Tinggi	4	33,33
Sangat tinggi	7	58,33
<b>Jumlah</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Sumber: Olahan data kuesioner, 2019

Dari data di atas diketahui bahwa Kualitas Layanan di Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta masuk kategori sangat tinggi, yaitu sebesar 58,33%, yang menyatakan menyatakan tinggi ada 33,33% dan yang menyatakan rendah ada 8,33%. Untuk melihat bagian pertanyaan mana yang responden mempersepsikan penilaiannya tentang kualitas layanan, maka secara rinci dapat dilihat pada gambaran rinci responden tentang variabel kualitas layanan sebagai berikut:

Gambar 3.  
Grafik Variabel Kualitas Pelayanan



Berdasarkan gambar grafik di atas menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden sudah tinggi dan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta sudah memiliki kualitas pelayanan yang tinggi yaitu karyawan selalu menggunakan sistem informasi dalam melayani pemustaka, selalu merespon dengan cepat dalam melayani keinginan maupun keluhan pemustaka, sistem informasi pelayanan yang saya lakukan selalu menghasilkan pekerjaan yang baik, selalu memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pemustaka dan berusaha untuk memahami keinginannya, dan selalu menyertakan bukti yang bisa dipertanggungjawabkan dalam melayani pemustaka.

## 2. Pembahasan

### a. Analisis Data

#### 1) Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Dalam penelitian ini, analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh kompetensi profesional dan kompetensi personal terhadap kualitas layanan dengan menggunakan regresi berganda dengan tingkat signifikan 5%. Berikut ini hasil uji analisis regresi berganda:

Tabel 4.  
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		Std.			
	B	Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-2,333	4,673		-,499	,630
Kompetensi Profesional	,118	,049	,483	2,411	,039
Kompetensi Personal	,266	,107	,499	2,494	,034

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Data sekunder diolah, 2019

Dari hasil uji regresi linear berganda pada tabel 4.11, diketahui pengaruh variabel pengaruh kompetensi profesional dan kompetensi personal terhadap kualitas layanan, maka dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -2,333 + 0,118X_1 + 0,266X_2$$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

$b_0 = -2,333$  artinya jika nilai kompetensi profesional dan kompetensi personal sama dengan nol (0), maka Kualitas layanan nilainya sebesar -2,333.

$b_1 = 0,118$  artinya jika kompetensi profesional mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Kualitas Layanan naik sebesar 0,118 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.

$b_2 = 0,266$  artinya jika kompetensi personal mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka Kualitas Layanan naik sebesar 0,266 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.

## 2) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi yang diberi notasi  $R^2$  yaitu bilangan yang mengukur tingginya derajat hubungan antara semua variabel independen (X) secara bersama sama terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini nilai yang di bahas adalah nilai *Adjusted R Square*, hal ini karena *Adjusted R Square* sudah dikurang dari *standar error*, sehingga lebih valid dari *R Square*. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.  
Hasil Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
dimen 1 sion0	,870 <sup>a</sup>	,757	,703	1,64437

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Personal, Kompetensi Profesional

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,703 atau 70,3% yang artinya bahwa pengaruh variabel independen yaitu variabel kompetensi profesional dan kompetensi personal terhadap Kualitas Layanan sebesar 70,3% sedangkan sisanya sebesar 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

## 3) Uji Hipotesis

### a) Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menganalisis besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara membandingkan antara F hitung dengan F tabel. Jika F hitung > F tabel maka dapat dikatakan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut merupakan hasil dari uji signifikan simultan (Uji F):

Tabel 6.  
Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	75,915	2	37,957	14,038	,002 <sup>a</sup>
Residual	24,335	9	2,704		
Total	100,250	11			

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Personal, Kompetensi Profesional

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi profesional dan kompetensi personal berpegaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan.

### b) Uji Secara Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk memenuhi seberapa jauh signifikansi variabel independen yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal terhadap Kualitas Layanan. Berikut ini adalah tabel hasil dari Uji-t:

Tabel 7.  
Hasil Uji Secara Parsial (Uji-t)

Model	t	Sig.
1 (Constant)	-,499	,630
Kompetensi Profesional	2,411	,039
Kompetensi Personal	2,494	,034

Berdasarkan tabel 7 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Kompetensi Profesional Berpengaruh terhadap Kualitas Layanan. Berdasarkan Tabel 19 kompetensi profesional memiliki nilai signifikansinya sebesar 0,039 lebih kecil dibandingkan dengan 0,05, artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi profesional terhadap Kualitas Layanan.
- b) Kompetensi Personal Berpengaruh terhadap Kualitas Layanan. Berdasarkan Tabel 19 kompetensi personal memiliki nilai signifikansinya sebesar 0,034 lebih kecil dibandingkan dengan 0,05, artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi personal terhadap Kualitas Layanan.

## E. KESIMPULAN

### a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian yang berjudul "Hubungan Antara Kompetensi Pustakawan Dan Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta" maka dalam penelitian ini bisa disimpulkan beberapa hal, yaitu:

- 1) Kompetensi Pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta, memperoleh nilai *grand mean* 4,179. Nilai tersebut berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 yang menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta berada pada tingkat yang tinggi.
- 2) Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta, memperoleh nilai *grand mean* 4.248. Nilai tersebut berada pada rentang skala 4,20 - 5,00 yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta berada pada tingkat yang sangat tinggi.
- 3) Terdapat hubungan yang positif dan kuat antara kompetensi pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan dengan kualitas layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta. Hal ini dapat

dilihat bahwa nilai signifikansi adalah 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi profesional dan kompetensi personal berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan. Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,703 atau 70,3% yang artinya bahwa pengaruh variabel independen yaitu variabel kompetensi profesional dan kompetensi personal terhadap Kualitas Layanan sebesar 70,3% sedangkan sisanya sebesar 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

### b. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut :

1. Perlunya pustakawan meningkatkan dan kompetensi dan layanannya, terutama untuk meningkatkan kemampuan pustakawan dalam menangani keluhan secara cepat dan tanggap serta dengan melibatkan seluruh pustakawan.
2. Pustakawan perlu meningkatkan daya tanggap, terutama dalam merespon keinginan pelayanan dan merespon keluhan pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akli, Zul. "Strategi Pemberdayaan Pustakawan dalam Mewujudkan Layanan Prima di Perpustakaan", *Orasi Ilmiah Pengukuhan Pustakawan Utama Perpustakaan Nasional RI*, 2012.
- Asmarani, Puti. "Kompetensi Pustakawan Dalam Penyediaan Informasi Yang Efektif Bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Al Azhar Indonesia, *Skripsi*, Jakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Syarif, 2015
- Caputo, Janette S. *The Assertive Librarian*, United States of America: Oryx Press, 1984.
- Lasa Hs, "Profesi Pustakawan: Tantangan dan Harapan", *Pidato Pengukuhan Pustakawan Utama Universitas Gadjah Mada*, Yogyakarta: Perpustakaan UGM, 6 September 2007.



Lumbantobing, Paul. *Manajemen Knowledge Sharing Berbasis Komunitas* Bandung; Knowledge Management Society Indonesia, 2011.

Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan, Hiburan dan Perorangan Lainnya Bidang Perpustakaan Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia, 2012

Purwono, *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Ralph, Lynette Lawrence. "An Investigation of a Knowledge Management Solution for Reference Services", *Disertasi*, (Florida: Graduate School of Computer and Information Sciences Nova Southeastern University, 2008),

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Suhartika, I Putu. "Implementasi Teknologi Informasi Sebagai Usaha Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan", *Visi Pustaka*, Vol. 6, No. 2, Tahun 2004.

Suwarno, Wiji, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010.

UU No. 43 Tahun 2007, tentang Perpustakaan

Zaihal, Amaluddin, dkk. "Hubungan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Pustakawan Universitas Negeri Makassar". *Proceedings of National Seminar, Research Institute of Universitas Negeri Makasar*. Hal.688-694



*Lampiran 4. Hasil Tabulasi Jawaban Responden*

**HASIL TABULASI JAWABAN RESPONDEN  
HUBUNGAN ANTARA KOMPETENSI PUSTAKAWAN  
DAN KUALITAS LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN  
INSTITUT SENI INDONESIA SURAKARTA**

NO	KARAKTERISTIK RESPONDEN				KOMPETENSI PUSTAKAWAN																				
					Kompetensi Profesional																				
	Nama	Jns Kelami n	Pendid ikan Terakh ir	Lama Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Skor
1	B. Heni Budiwati	P	S1	27	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	76
2	Nyono	LK	S1	14	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	95
3	Wahyu Karminah	P	S2	19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	97
4	Joko Setiyono	LK	S1	18	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	97
5	Mustofa	LK	S2	14	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	87
6	Eko Sulistyo	LK	S1	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
7	Sartini	P	S1	17	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	93
8	Erni Tri Mulyani	P	S1	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
9	R. Lalan Fuandara	LK	S1	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	76
10	M. Ali Nurhasan Islamy	LK	S2	14	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	88
11	Ika Laksmiwati	P	S1	18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	94
12	Agus Junaedi, Dip.Lib.	LK	D2	31	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	87

#### Lampiran .... Hasil Tabulasi Jawaban Responden

## HASIL TABULASI JAWABAN RESPONDEN

### ANALISIS IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENGETAHUAN

### DI PERPUSTAKAAN INSTITUT SENI INDONESIA SURAKARTA

NO	KARAKTERISTIK RESPONDEN				IMPLEMENTASI MANAJEMEN PENGETAHUAN																							
	Nama	Jns Kelami n	Pendid ikan Terakh ir	Lama Kerja	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		Skor			
1	Mustofa	L	S2	14	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3		70			
2	Nyono	L	S1	14	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4		80			
3	Wahyu Karminah	P	S2	19	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4		81			
4	Joko Setiyono	L	S1	18	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	2	4		80			
5	Sundari Juni Astutik	P	S1	26	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3		71			
6	Eko Sulistyoyo	L	S1	16	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4		129			
7	Sartini	P	S1	17	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	2		79			
8	Erni Tri Mulyani	P	S1	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		76			
9	R. Lalan Fuandara	L	S1	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5		78			
10	M. Ali Nurhasan Islamy	L	S2	14	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	2	2	1	4	2	2	3	2	4		67			
11	Ika Laksmiwati	P	S1	18	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4		85			
12	Agus Junaedi	L	D2	31	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4		77			

#### Lampiran .... Hasil Tabulasi Jawaban Responden

[illegible][illegible]

														KUALITAS LAYANAN					
Kompetensi Personal																			
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	Skor		33	34	35	36	37	Skor
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	52		5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60		4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60		4	5	5	5	4	23
5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	53		4	4	5	4	4	21
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	50		4	4	5	5	4	22
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	52		5	4	4	5	5	23
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58		3	5	4	5	4	21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48		4	4	4	4	4	20
3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	44		5	4	5	5	4	23
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	55		2	4	4	4	2	16
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58		5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56		4	4	4	4	4	20





KINERJA PUSTAKAWAN																
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	Skor	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	67	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	64	
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	76	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	37	
5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	75	
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	78	
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	73	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	5	67	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	
4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	79	

## Uji Validitas Variabel Kompetensi Profesional

## correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11	x1.12	x1.13	x1.14	x1.15	x1.16	x1.17	x1.18	x1.19	x1.20	Total_X1
x1.1	Pearson Correlation	1	,689*	,711**	,951**	,941**	,909**	,587*	,411	,690*	,520	,872**	1,000**	,798**	,735**	,763**	,807**	,847**	,855**	,692*	,621*	,939**
	Sig. (2-tailed)		,013	,010	,000	,000	,000	,045	,185	,013	,083	,000	,000	,002	,006	,004	,002	,001	,000	,013	,031	,000
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.2	Pearson Correlation	,689*	1	,818**	,510	,721**	,729**	,734**	,734**	,834**	,531	,562	,689*	,408	,732**	,734**	,721**	,900**	,689*	,330	,555	,842**
	Sig. (2-tailed)	,013		,001	,091	,008	,007	,007	,007	,001	,076	,057	,013	,188	,007	,007	,008	,000	,013	,296	,061	,001
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.3	Pearson Correlation	,711**	,818**	1	,570	,672*	,686*	,587*	,587*	,817**	,393	,529	,711**	,494	,590*	,587*	,672*	,710**	,711**	,138	,310	,762**
	Sig. (2-tailed)	,010	,001		,053	,017	,014	,045	,045	,001	,207	,077	,010	,102	,043	,045	,017	,010	,010	,668	,326	,004
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.4	Pearson Correlation	,951**	,510	,570	1	,884**	,878**	,463	,231	,502	,335	,902**	,951**	,800**	,570	,694*	,707*	,722**	,760**	,728**	,612*	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,091	,053		,000	,000	,130	,469	,096	,287	,000	,000	,002	,053	,012	,010	,008	,004	,007	,034	,001
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.5	Pearson Correlation	,941**	,721**	,672*	,884**	1	,828**	,655*	,491	,710**	,592*	,957**	,941**	,707*	,807**	,818**	,875**	,894**	,807**	,686*	,577*	,951**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,017	,000		,001	,021	,105	,010	,043	,000	,000	,010	,002	,001	,000	,000	,002	,014	,049	,000
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.6	Pearson Correlation	,909**	,729**	,686*	,878**	,828**	1	,723**	,452	,703*	,376	,770**	,909**	,644*	,649*	,723**	,621*	,811**	,686*	,639*	,717**	,875**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,014	,000	,001		,008	,140	,011	,229	,003	,000	,024	,022	,008	,031	,001	,014	,025	,009	,000
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.7	Pearson Correlation	,587*	,734**	,587*	,463	,655*	,723**	1	,786**	,827**	,568	,557	,587*	,370	,821**	,571	,491	,724**	,411	,449	,567	,763**
	Sig. (2-tailed)	,045	,007	,045	,130	,021	,008		,002	,001	,054	,060	,045	,236	,001	,052	,105	,008	,185	,143	,055	,004
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.8	Pearson Correlation	,411	,734**	,587*	,231	,491	,452	,786**	1	,827**	,723**	,348	,411	,185	,821**	,571	,655*	,557	,587*	,225	,189	,672*
	Sig. (2-tailed)	,185	,007	,045	,469	,105	,140	,002		,001	,008	,268	,185	,565	,001	,052	,021	,060	,045	,483	,556	,017
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12

x1.9	Pearson Correlation	,690 <sup>*</sup>	,834 <sup>**</sup>	,817 <sup>**</sup>	,502	,710 <sup>**</sup>	,703 <sup>*</sup>	,827 <sup>**</sup>	,827 <sup>**</sup>	1	,738 <sup>**</sup>	,541	,690 <sup>*</sup>	,502	,838 <sup>**</sup>	,672 <sup>*</sup>	,710 <sup>**</sup>	,746 <sup>**</sup>	,690 <sup>*</sup>	,203	,273	,839 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,013	,001	,001	,096	,010	,011	,001	,001		,006	,069	,013	,096	,001	,017	,010	,005	,013	,527	,390	,001
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.10	Pearson Correlation	,520	,531	,393	,335	,592 <sup>*</sup>	,376	,568	,723 <sup>**</sup>	,738 <sup>**</sup>	1	,441	,520	,502	,881 <sup>**</sup>	,413	,710 <sup>**</sup>	,585 <sup>*</sup>	,647 <sup>*</sup>	,365	,137	,689 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,083	,076	,207	,287	,043	,229	,054	,008	,006		,152	,083	,096	,000	,182	,010	,046	,023	,243	,672	,013
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.11	Pearson Correlation	,872 <sup>**</sup>	,562	,529	,902 <sup>**</sup>	,957 <sup>**</sup>	,770 <sup>**</sup>	,557	,348	,541	,441	1	,872 <sup>**</sup>	,676 <sup>*</sup>	,672 <sup>*</sup>	,765 <sup>**</sup>	,797 <sup>**</sup>	,787 <sup>**</sup>	,700 <sup>*</sup>	,711 <sup>**</sup>	,552	,850 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000	,057	,077	,000	,000	,003	,060	,268	,069	,152		,000	,016	,017	,004	,002	,002	,011	,010	,063	,000
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.12	Pearson Correlation	1,000 <sup>**</sup>	,689 <sup>*</sup>	,711 <sup>**</sup>	,951 <sup>**</sup>	,941 <sup>**</sup>	,909 <sup>**</sup>	,587 <sup>*</sup>	,411	,690 <sup>*</sup>	,520	,872 <sup>**</sup>	1	,798 <sup>**</sup>	,735 <sup>**</sup>	,763 <sup>**</sup>	,807 <sup>**</sup>	,847 <sup>**</sup>	,855 <sup>**</sup>	,692 <sup>*</sup>	,621 <sup>*</sup>	,939 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,000	,013	,010	,000	,000	,000	,045	,185	,013	,083	,000		,002	,006	,004	,002	,001	,000	,013	,031	,000
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.13	Pearson Correlation	,798 <sup>**</sup>	,408	,494	,800 <sup>**</sup>	,707 <sup>*</sup>	,644 <sup>*</sup>	,370	,185	,502	,502	,676 <sup>*</sup>	,798 <sup>**</sup>	1	,570	,370	,566	,650 <sup>*</sup>	,646 <sup>*</sup>	,534	,490	,717 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,002	,188	,102	,002	,010	,024	,236	,565	,096	,096	,016	,002		,053	,236	,055	,022	,023	,074	,106	,009
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.14	Pearson Correlation	,735 <sup>**</sup>	,732 <sup>**</sup>	,590 <sup>*</sup>	,570	,807 <sup>**</sup>	,649 <sup>*</sup>	,821 <sup>**</sup>	,821 <sup>**</sup>	,838 <sup>**</sup>	,881 <sup>**</sup>	,672 <sup>*</sup>	,735 <sup>**</sup>	,570	1	,645 <sup>*</sup>	,807 <sup>**</sup>	,801 <sup>**</sup>	,735 <sup>**</sup>	,599 <sup>*</sup>	,466	,894 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,006	,007	,043	,053	,002	,022	,001	,001	,001	,000	,017	,006	,053		,023	,002	,002	,006	,039	,127	,000
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.15	Pearson Correlation	,763 <sup>**</sup>	,734 <sup>**</sup>	,587 <sup>*</sup>	,694 <sup>*</sup>	,818 <sup>**</sup>	,723 <sup>**</sup>	,571	,571	,672 <sup>*</sup>	,413	,765 <sup>**</sup>	,763 <sup>**</sup>	,370	,645 <sup>*</sup>	1	,818 <sup>**</sup>	,724 <sup>**</sup>	,763 <sup>**</sup>	,449	,378	,808 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,004	,007	,045	,012	,001	,008	,052	,052	,017	,182	,004	,004	,236	,023		,001	,008	,004	,143	,226	,001
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.16	Pearson Correlation	,807 <sup>**</sup>	,721 <sup>**</sup>	,672 <sup>*</sup>	,707 <sup>*</sup>	,875 <sup>**</sup>	,621 <sup>*</sup>	,491	,655 <sup>*</sup>	,710 <sup>**</sup>	,710 <sup>**</sup>	,797 <sup>**</sup>	,807 <sup>**</sup>	,566	,807 <sup>**</sup>	,818 <sup>**</sup>	1	,766 <sup>**</sup>	,941 <sup>**</sup>	,514	,289	,882 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,002	,008	,017	,010	,000	,031	,105	,021	,010	,010	,002	,002	,055	,002	,001		,004	,000	,087	,363	,000
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.17	Pearson Correlation	,847 <sup>**</sup>	,900 <sup>**</sup>	,710 <sup>**</sup>	,722 <sup>**</sup>	,894 <sup>**</sup>	,811 <sup>**</sup>	,724 <sup>**</sup>	,557	,746 <sup>**</sup>	,585 <sup>*</sup>	,787 <sup>**</sup>	,847 <sup>**</sup>	,650 <sup>*</sup>	,801 <sup>**</sup>	,724 <sup>**</sup>	,766 <sup>**</sup>	1	,710 <sup>**</sup>	,613 <sup>*</sup>	,737 <sup>**</sup>	,929 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,010	,008	,000	,001	,008	,060	,005	,046	,002	,001	,022	,002	,008	,004		,010	,034	,006	,000
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x1.18	Pearson Correlation	,855 <sup>**</sup>	,689 <sup>*</sup>	,711 <sup>**</sup>	,760 <sup>**</sup>	,807 <sup>**</sup>	,686 <sup>*</sup>	,411	,587 <sup>*</sup>	,690 <sup>*</sup>	,647 <sup>*</sup>	,700 <sup>*</sup>	,855 <sup>**</sup>	,646 <sup>*</sup>	,735 <sup>**</sup>	,763 <sup>**</sup>	,941 <sup>**</sup>	,710 <sup>**</sup>	1	,507	,310	,864 <sup>**</sup>



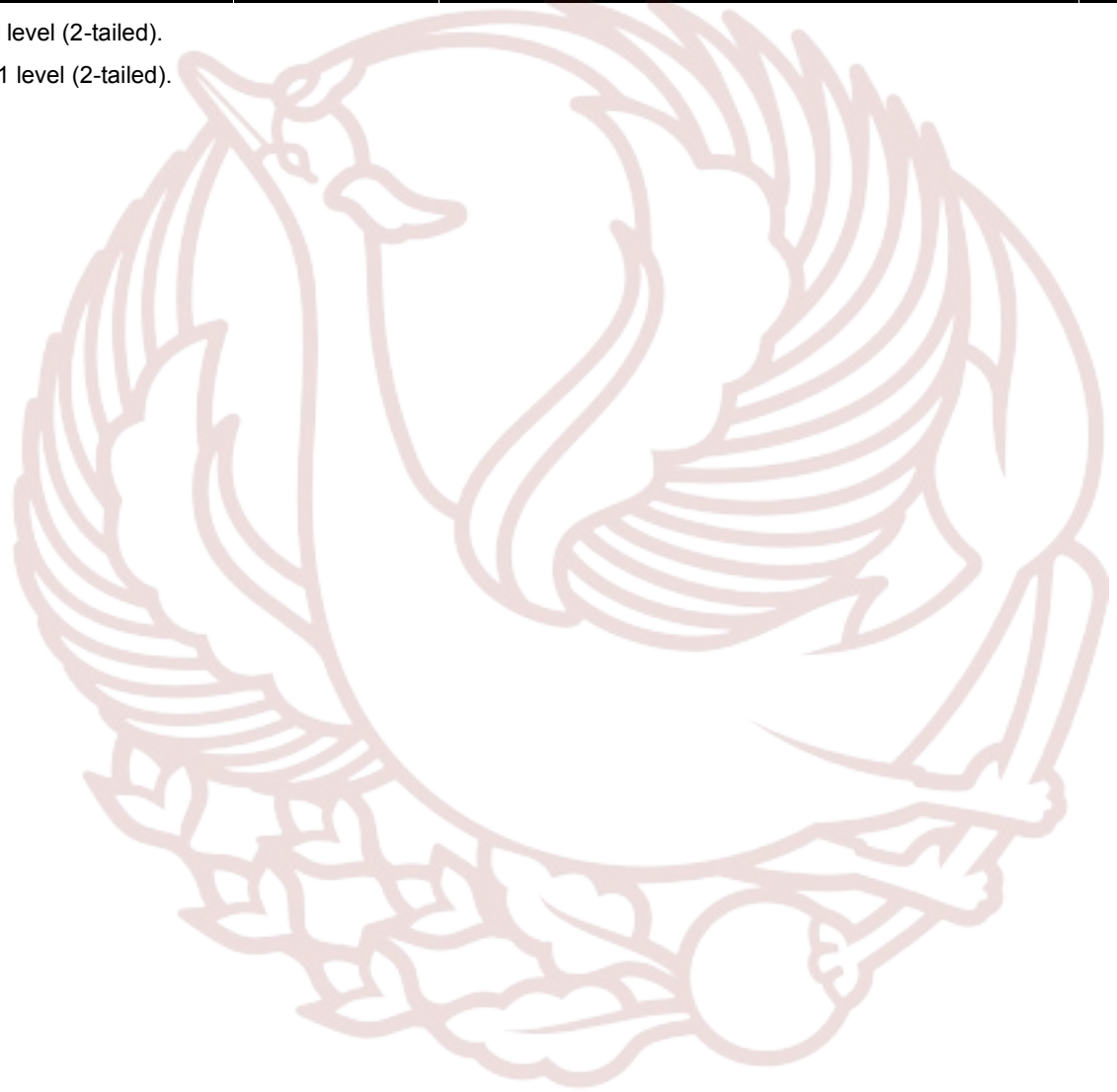


x2.4	Pearson Correlation	,426	,510	,510	1	,408	,746**	,510	,357	,455	,603*	,746**	,746**	,743**
	Sig. (2-tailed)	,167	,090	,090		,188	,005	,090	,255	,138	,038	,005	,005	,006
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x2.5	Pearson Correlation	,191	,387	,810**	,408	1	,191	,528	,320	,897**	,451	,574	,574	,758**
	Sig. (2-tailed)	,552	,213	,001	,188		,552	,077	,310	,000	,141	,051	,051	,004
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x2.6	Pearson Correlation	,625*	,644*	,092	,746**	,191	1	,368	,478	,426	,707*	,625*	,625*	,664*
	Sig. (2-tailed)	,030	,024	,776	,005	,552		,239	,116	,167	,010	,030	,030	,019
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x2.7	Pearson Correlation	,368	,593*	,593*	,510	,528	,368	1	,506	,432	,391	,644*	,644*	,725**
	Sig. (2-tailed)	,239	,042	,042	,090	,077	,239		,093	,161	,209	,024	,024	,008
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x2.8	Pearson Correlation	,837**	,506	,242	,357	,320	,478	,506	1	,357	,507	,478	,478	,630*
	Sig. (2-tailed)	,001	,093	,448	,255	,310	,116	,093		,255	,092	,116	,116	,028
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x2.9	Pearson Correlation	,426	,589*	,589*	,455	,897**	,426	,432	,357	1	,704*	,640*	,640*	,826**
	Sig. (2-tailed)	,167	,044	,044	,138	,000	,167	,161	,255		,011	,025	,025	,001
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x2.10	Pearson Correlation	,707*	,911**	,391	,603*	,451	,707*	,391	,507	,704*	1	,707*	,707*	,831**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,209	,038	,141	,010	,209	,092	,011		,010	,010	,001
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x2.11	Pearson Correlation	,625*	,644*	,644*	,746**	,574	,625*	,644*	,478	,640*	,707*	1	1,000**	,893**
	Sig. (2-tailed)	,030	,024	,024	,005	,051	,030	,024	,116	,025	,010		,000	,000
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
x2.12	Pearson Correlation	,625*	,644*	,644*	,746**	,574	,625*	,644*	,478	,640*	,707*	1,000**	1	,893**
	Sig. (2-tailed)	,030	,024	,024	,005	,051	,030	,024	,116	,025	,010	,000		,000
	N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Total_X2	Pearson Correlation	,664*	,798**	,701*	,743**	,758**	,664*	,725**	,630*	,826**	,831**	,893**	,893**	1

Sig. (2-tailed)	,019	,002	,011	,006	,004	,019	,008	,028	,001	,001	,000	,000	
N	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**Lampiran 5. Uji Validitas Reliabilitas**

**Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan**

		Correlations					
		y1	y2	y3	y4	y5	Total_Y
y1	Pearson Correlation	1	,947**	,483	,474	,881**	,962**
	Sig. (2-tailed)		,000	,111	,120	,000	,000
	N	12	12	12	12	12	12
y2	Pearson Correlation	,947**	1	,408	,414	,807**	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000		,188	,181	,002	,000
	N	12	12	12	12	12	12
y3	Pearson Correlation	,483	,408	1	,507	,329	,605*
	Sig. (2-tailed)	,111	,188		,092	,296	,037
	N	12	12	12	12	12	12
y4	Pearson Correlation	,474	,414	,507	1	,538	,658*
	Sig. (2-tailed)	,120	,181	,092		,071	,020
	N	12	12	12	12	12	12
y5	Pearson Correlation	,881**	,807**	,329	,538	1	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,296	,071		,000
	N	12	12	12	12	12	12
Total_Y	Pearson Correlation	,962**	,918**	,605*	,658*	,902**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,037	,020	,000	
	N	12	12	12	12	12	12

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).





## Uji Reliability Variabel Kompetensi Profesional

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	12	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,973	20

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1.1	3,9167	,79296	12
x1.2	4,3333	,88763	12
x1.3	3,9167	,79296	12
x1.4	4,0000	,60302	12
x1.5	4,0000	,85280	12
x1.6	4,0833	,51493	12
x1.7	4,3333	,65134	12
x1.8	4,3333	,65134	12
x1.9	4,4167	,90034	12
x1.10	4,0833	,90034	12
x1.11	4,0833	,66856	12
x1.12	3,9167	,79296	12
x1.13	4,2500	,75378	12
x1.14	4,0833	,79296	12
x1.15	4,3333	,65134	12
x1.16	4,0000	,85280	12
x1.17	4,1667	,83485	12
x1.18	3,9167	,79296	12
x1.19	3,7500	,62158	12
x1.20	4,0000	,73855	12

## Uji Reliability Variabel Kompetensi Personal

Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	12	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,925	12

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4,3333	,49237	12
x2.2	4,4167	,66856	12
x2.3	4,4167	,66856	12
x2.4	4,1667	,57735	12
x2.5	4,2500	,96531	12
x2.6	4,3333	,49237	12
x2.7	4,4167	,66856	12
x2.8	4,4167	,51493	12
x2.9	4,2500	,86603	12
x2.10	4,5000	,52223	12
x2.11	4,3333	,49237	12
x2.12	4,3333	,49237	12

## Uji Reliability Variabel Kualitas Layanan

Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	12	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
y1	4,0833	,90034	12
y2	4,0000	,85280	12
y3	4,5000	,52223	12
y4	4,5833	,51493	12
y5	4,0833	,79296	12



## Frequency Table

**Kompetensi Profesional**

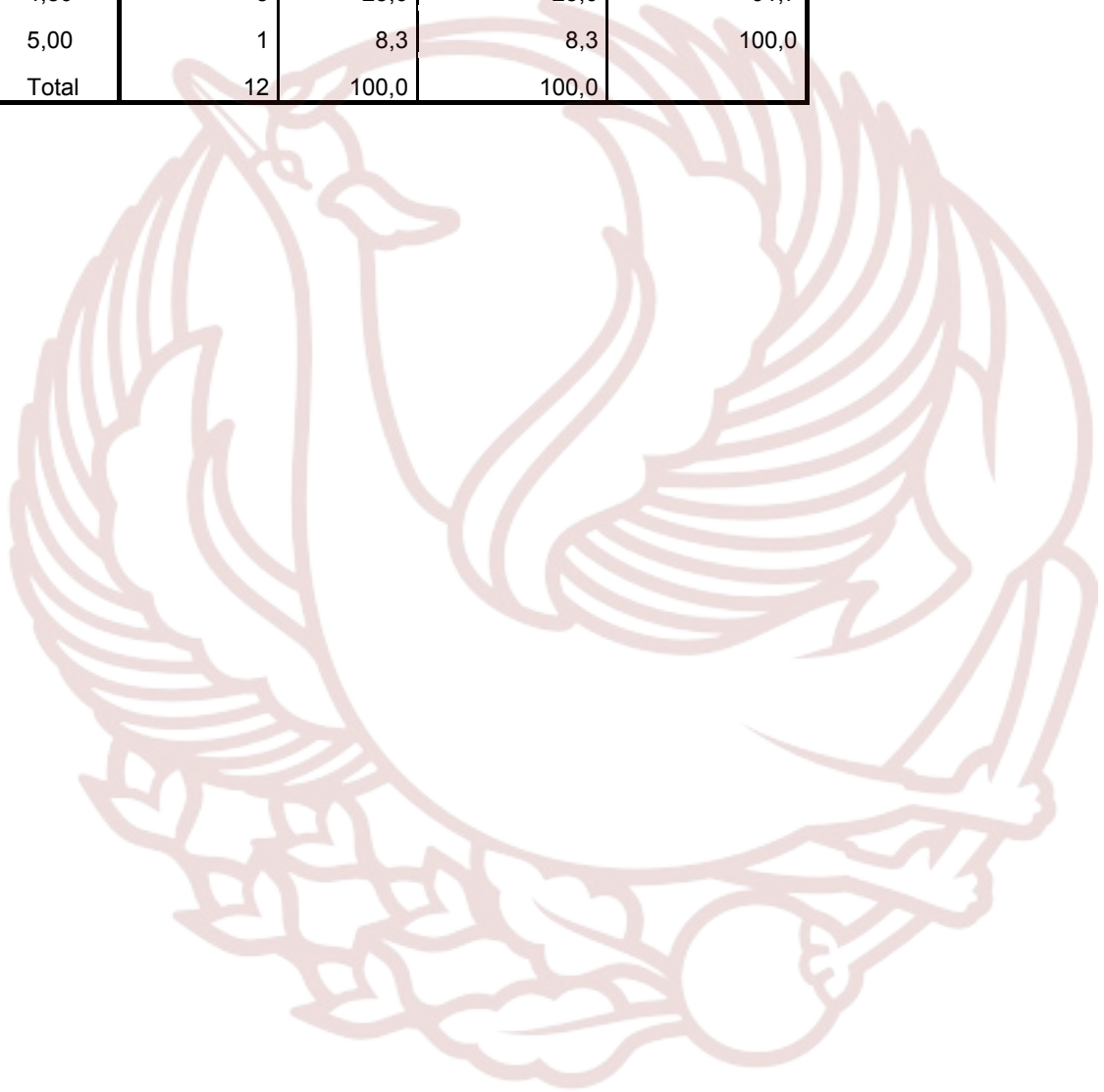
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,45	1	8,3	8,3	8,3
	3,75	1	8,3	8,3	16,7
	4,00	3	25,0	25,0	41,7
	4,05	1	8,3	8,3	50,0
	4,20	1	8,3	8,3	58,3
	4,25	1	8,3	8,3	66,7
	4,30	1	8,3	8,3	75,0
	4,55	1	8,3	8,3	83,3
	4,65	1	8,3	8,3	91,7
	4,95	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

**Kompetensi Personal**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,67	1	8,3	8,3	8,3
	3,83	1	8,3	8,3	16,7
	3,92	1	8,3	8,3	25,0
	4,00	1	8,3	8,3	33,3
	4,08	1	8,3	8,3	41,7
	4,25	1	8,3	8,3	50,0
	4,33	1	8,3	8,3	58,3
	4,42	1	8,3	8,3	66,7
	4,83	2	16,7	16,7	83,3
	5,00	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

### Kualitas Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,80	1	8,3	8,3	8,3
	3,80	1	8,3	8,3	16,7
	4,00	3	25,0	25,0	41,7
	4,20	1	8,3	8,3	50,0
	4,40	2	16,7	16,7	66,7
	4,80	3	25,0	25,0	91,7
	5,00	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



## Lampiran 6. Olah Data SPSS

### Regression

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kompetensi Personal, Kompetensi Profesional <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,870 <sup>a</sup>	,757	,703	1,64437

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Personal, Kompetensi Profesional

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75,915	2	37,957	14,038	,002 <sup>a</sup>
	Residual	24,335	9	2,704		
	Total	100,250	11			

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Personal, Kompetensi Profesional

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,333	4,673		-,499	,630
	Kompetensi Profesional	,118	,049	,483	2,411	,039
	Kompetensi Personal	,266	,107	,499	2,494	,034

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

### JADWAL PENELITIAN

No .	Nama Kegiatan	Apri l 2019		Juni 2019				Juli 2019				Agustus 2019				September 2019			
		I	I	I	I	II	I	I	I	II	I	I	I	II	I	I	II	II	I
1.	Penyusunan proposal																		
2.	Pembuatan instrumen penelitian (kuesioner)																		
4.	Penyebaran kuesioner untuk uji validitas dan realibilitas																		
5.	Uji validitas dan realibilitas																		
6.	Pengumpul an data penelitian																		
7.	Analisis data																		
8.	Interpretasi hasil analisis data																		
9.	Penyempurn aan Laporan																		